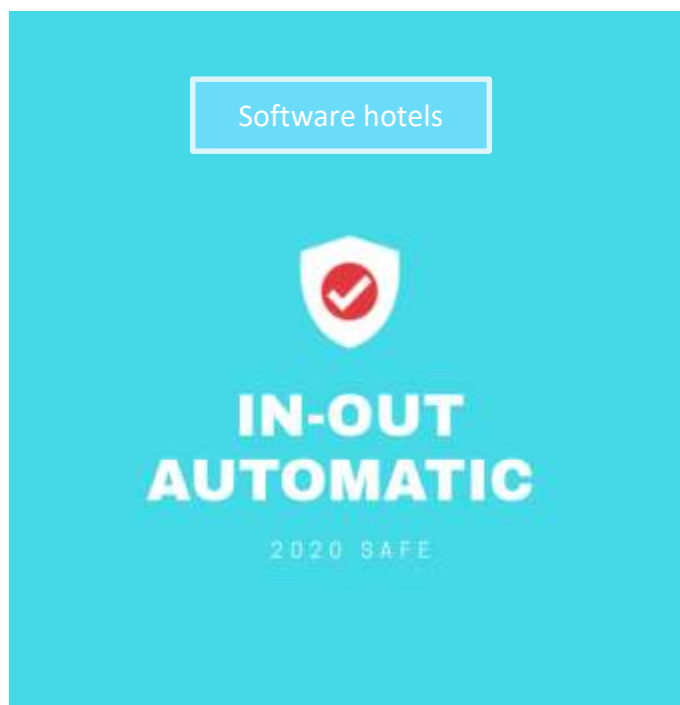




**PLAN DE EMPRESA (IN-OUT AUTOMATIC)
EN LA OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESAS**



IN-OUT AUTOMATIC

AUTORES

SIERRA PEREZ KEIVI ARIEL

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE ADMINISTRACION

PROGRAMA TURISMO

CARTAGENA D.T.C

2020



PLAN DE EMPRESA
EN LA OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESAS

IN-OUT AUTOMATIC

AUTORES

SIERRA PEREZ KEIVI ARIEL

DIRECTOR DEL PROYECTO

EDNA MARGARITA PIÑA BARRETO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE ADMINISTRACION

PROGRAMA TURISMO

CARTAGENA D.T.C

2020



1 Tabla de contenido

1. Componente Organizacional	8
1.1. Nombre de la empresa	8
1.2. Descripción de la empresa	8
1.3. Identidad corporativa	8
1.4. Misión	9
1.5. Visión	9
1.6. Objetivos organizacionales	9
1.6.1. Objetivo general	9
1.6.2. Objetivos específicos	10
1.7. Valores	10
1.8. Modelo de negocio	10
1.9. Estructura organizacional	13
1.10. Portafolio de Productos y servicios	13
2. Componente de estudio de mercados y comercial	14
2.1. Descripción macroeconómica de Colombia	14
2.2. Análisis del sector	17
2.3. Estudio de mercado	19
2.3.1. Análisis de la demanda	20
2.3.2. Análisis de la oferta	23
2.3.3. Determinación de la demanda actual y potencial	26
2.4.4. Análisis de la competencia	33
2.3.4. Perfil del consumidor	35
2.4. Estrategias Comerciales	36
2.4.1. Estrategias de distribución	36
2.4.2. Estrategias de precio	37
2.4.3. Estrategia de Promoción	38
2.4.4. Estrategia digital	42
3. Componente productivo y técnico	46
3.2. Ficha técnica del producto	46
3.3. Descripción del proceso productivo y sistema de producción	48
3.3.1. Diagrama de flujo	49
3.2. Diagrama de procesos	49



3.4.	Equipo e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología)	50
3.5.	Plan de compras	52
3.6.	Plan de implementación	53
3.7.	Plan de producción	53
3.8.	Logística y distribución	55
3.9.	Procesos de control de calidad, selección de proveedores y cadena de producción.	56
3.10.	Entes y/u organismos que apoyen la gestión y desarrollo del proyecto	58
3.11.	Aspectos ambientales y sociales del proyecto	59
4.	Componente de talento humano.....	61
5.	Componente jurídico – tributario	63
5.1.	Determinación de la forma jurídica	63
5.2	Obligaciones tributarias	64
5.3.	Permisos, licencias y documentación oficial	66
5.4.	Propiedad intelectual.....	67
6.	Conclusiones	69
7.	Bibliografía.....	71



Listado de Tablas

Tabla 1 - Porcentaje de ingresos por sector económico	15
Tabla 2 - Empresas competidoras de In Out Automatic.....	24
Tabla 3- Características de distintos programas existentes en el sector hotelero.....	34
Tabla 4- Ventas paquete básico in out automatic	44
Tabla 5- Ventas premium in out automatic	45
Tabla 6 - Proyecciones de ventas totales	45
Tabla 7- Ficha técnica del producto	46
Tabla 8- Maquinaria y equipos	51
Tabla 9- Plan de compras	52
Tabla 10- Obligaciones tributarias	64



Listado de Ilustraciones

Ilustración 1 - Identidad Corporativa	8
Ilustración 2- Estadística de posible acogida en el mercado.	26
Ilustración 3- Estadística de conocimiento de procesos en una EAH	28
Ilustración 4- Estadística de utilidad de programa para realizar procesos	29
Ilustración 5- Estadística de características principales que debe tener el programa	30
Ilustración 6- Estadística de interes del programa en el mercado	31
Ilustración 7- Estadística de precios a lanzar el producto	32
Ilustración 8- Ciclo de vida del software	47
Ilustración 9- Diagrama de flujos	49
Ilustración 10- Diagrama de procesos	50
Ilustración 11. Plan de implementación	53
Ilustración 12- Logística y distribución	55
Ilustración 13- Proceso de contrataciones de proveedores	57

Listado de Figuras

Figura 1 - Estructura Organizacional.....	133
Figura 2 – Estadística de redes sociales más usadas	41
Figura 3 – Descripción del proceso productivo	49
Figura 4 – Procesos de control de calidad	57
Figura 5 – Cadena de producción	59



PLAN DE EMPRESA

1. Componente Organizacional

1.1. Nombre de la empresa

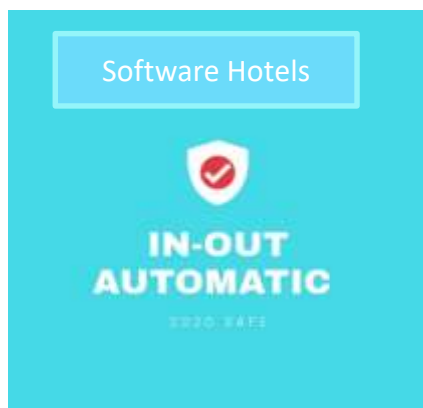
IN-OUT AUTOMATIC

1.2. Descripción de la empresa

IN- OUT AUTOMATIC, busca llevar una solución muy útil al sector turístico. Es un software que consiste en una nueva forma de prestación de servicios en los hoteles adaptado para funcionar en las actuales circunstancias que permite atender y crear experiencias positivas en el área de recepción y mejorar la operatividad del hotel en esta área. Consisten en reducir y simplificar papeleos, trabajos manuales en el área de recepción más específicamente al momento de realizar el proceso de check in.

1.3. Identidad corporativa

Ilustración 1 - Identidad Corporativa



Fuente: Creación propia



1.4. Misión

Consolidarnos como una empresa prestadora de servicio de calidad que busca agilizar el trabajo operativo en los establecimientos de alojamiento, simplificando el proceso de Check in con el objetivo de minimizar la aglomeración de personas para si velar por la seguridad y salud de nuestros clientes e interesados.

1.5. Visión

Para el 2028 será una empresa líder en la implementación de programas para sintetizar los procesos de atención a clientes dentro de los EAH. Nuestra prioridad es dar a conocer una nueva experiencia hotelera basada en encontrar una mayor flexibilidad, seguridad y ahorro de tiempo a nuestros usuarios.

1.6. Objetivos organizacionales

1.6.1. Objetivo general

Diseñar e implementar un software eficaz que cubra las necesidades del mercado tanto tecnológico como turístico llevando así una nueva clase de práctica minimizando impactos negativos y contribuyendo a una mejor experiencia en el área de recepción y reservas en los hoteles.



1.6.2. Objetivos específicos

Planear y llevar a cabo un software único capaz de adelantar procesos manuales como el de registro y check in en la operación turística.

Convertir y posicionar a hoteles líderes en el mercado, mediante la implementación de un nuevo programa operativo acorde a la necesidad del cliente.

Adaptar protocolos de aforo y distanciamiento con **IN OUT AUTOMATIC** para mejorar e incrementar la rentabilidad y demanda tras el covid-19 en los hoteles.

1.7. Valores

Eficacia: Llevar una nueva experiencia de servicio al mercado con series con manuales de protocolo y cumplimiento

Compromiso: Velar por satisfacer las necesidades de el cliente a un 100%

Seguridad: Cumplir con todas las medidas de seguridad respecto a datos e información de clientes y clientes de los clientes.

Trabajo en Equipo: Dar a conocer los resultados óptimos de los trabajadores y valores aplicados en la compañía.

1.8. Modelo de negocio

Clientes: Los servicios irán dirigidos a establecimientos de alojamiento y hospedaje ya que son las empresas que más realizan este proceso en la operación y los que aplican para la implementación de este programa. Cabe resaltar que el programa va dirigido a

 LOS LIBERTADORES <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>		Código: F2-CEE Versión: 02
---	--	---

cualquier clase de EAH, claramente que este pueda cubrir el costo de dicha implementación.

Precios: El producto tiene un precio de 1.528.000 COP. (Contrato de instalación del programa + 20 horas de capacitación).

Renovación de licencia: 250.000 COP (Mensual).

Canales: El canal de comunicación con el cliente será vía web o a través de nuestros portales de atención y finalmente de forma directa.

Relación con el cliente: IN OUT AUTOMATIC se relacionará con el cliente mediante distintos canales es decir el cliente se contactará con los proveedores del programa vía web o por diferentes portales de atención para aclarar solicitudes negocios y/o acuerdos. Después de este proceso, se realizaran visitas a las empresas que solicitaron el servicio de asesoría e implementación del software para brindarles toda la información del manual de uso de forma más personal. Después de esto capacitarlos para el buen funcionamiento de esta misma. También se mantendrá un seguimiento con el cliente. De esta misma manera se realizará publicidad en plataformas digitales con gran flujo de personas como lo son redes sociales, pág. Webs, entre otros medios.

Valor agregado: La característica de innovación de IN OUT AUTOMATIC es velar por la seguridad de los clientes de las EAH con una base de datos adaptada al máximo y un



inquebrantable almacenamiento de información personal de clientes, a la misma a vez brindar bienestar a los mismos haciendo valer el distanciamiento, con lo anterior dicho mejoraremos el posicionamiento de muchos establecimientos de alojamiento, enfocándose en la nueva normalidad que va a cambiar de manera fundamental el día a día de los hoteles a corto, medio y muy probablemente, largo plazo.

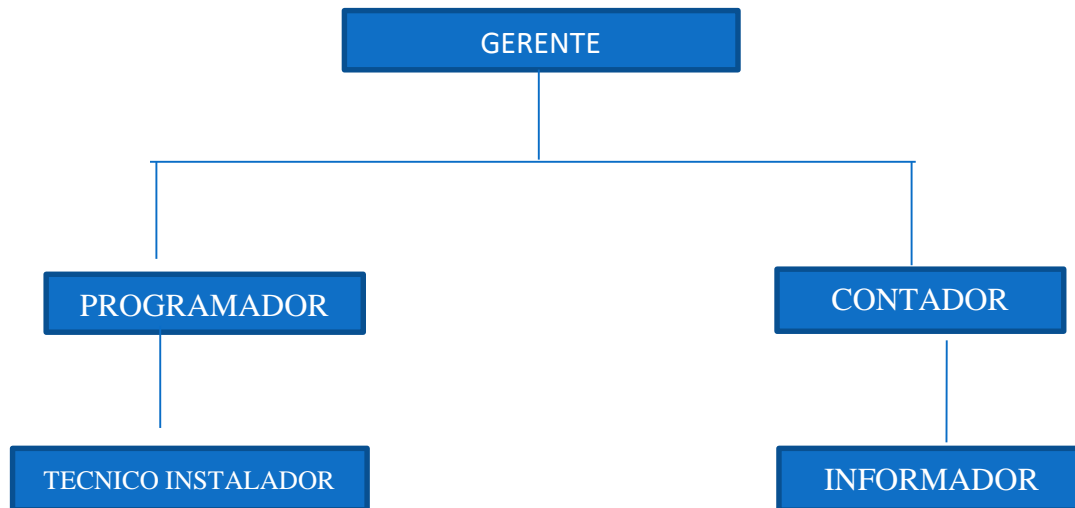
Proveedores: Se necesitarán suscripciones a empresas prestadoras de servicio eléctrico, y de internet vía fibra óptica (ej.: ELECTRICARIBE, UNE, MOVISTAR entre otros), además de diferentes mobiliarios como lo son: Escritorios, sillas o asientos, aire acondicionado todas estas para el adelanto y el buen funcionamiento de la empresa. Además de múltiples ordenadores de buena calidad que serán pieza clave para el soporte técnico informativo que se necesitaría.

Para diseñar el software se emplearán ciertas aplicaciones que aseguran la integridad de la información de los terceros, así como también elementos que son indispensables para el desarrollo del software con el objetivo de brindar un servicio eficaz y satisfactorio. Es necesaria la aplicación Microsoft visual estudio code y una base de datos suministrada por el servicio en la nube de Google como, por ejemplo: Google One (suscripción)



1.9. Estructura organizacional

Figura 1 - Estructura Organizacional



Fuente: Creación propia

1.10. Portafolio de Productos y servicios

IN OUT AUTOMATIC ofrecerá un software capaz de simplificar las labores de operación en la recepción, tales como el registro del huésped y la verificación de la veracidad de los datos, comparando la información suministrada para evitar el tedioso proceso conocido como “check in” teniendo como objetivo evitar la aglomeración de personas al tiempo en el lobby.

Las especificaciones del programa serán con una capacidad adecuada, fácil instalación y disponible para todo tipo de sistema operativo.



Más allá de su fácil implementación, el IN-OUT AUTOMATIC brindara grandes beneficios para la operativa de un hotel, debido a que se adapta a los protocolos de distanciamiento y bioseguridad, con el fin de aumentar tu productividad tras esta nueva modalidad post-covid19.

El programa se instalará a través de portales del hotel en diferentes extranet en las cuales este se encuentra vinculado, lo que le permitiría al huésped agilizar el proceso de registro de datos para poder reservar una habitación en el hotel.

Además, IN-OUT AUTOMATIC brindara a los usuarios capacitaciones presenciales y/o virtuales a parte del personal de las EAH que presente dificultades al momento del uso del software con el objetivo de mejorar la relación con el cliente y brindar un servicio eficaz.

.

2. Componente de estudio de mercados y comercial

2.1. Descripción macroeconómica de Colombia

La macroeconomía básicamente es una las ramas de la economía más útiles ya que permite analizar la mejor forma de conseguir los objetivos económicos de un país o territorio.

Además de esto tiene como disciplina estudiar el comportamiento económico de las empresas, hogares e individuos y como juega esta un papel en los mercados. No obstante,



es la rama que se encarga de estudiar la ley de oferta y demanda de los productos y/u sectores de un territorio en específico.

La microeconomía Mantiene un punto de vista agregado, es decir, la oferta agregada de bienes y servicios de un país y la demanda agregada, como el consumo total de un país.

La microeconomía en Colombia tiene 3 sectores importantes, uno de estos es el sector primario o sector agrícola en este sector las actividades económicas se obtienen a través de bienes/productos provenientes de la naturaleza u campo cabe destacar que las principales actividades u productos de este campo son la ganadería y la agricultura.

El 2do sector y es el industrial, campo donde se engloban distintas actividades donde converge el área de industrias es decir la transformación de materias primas. Las actividades para destacar en este sector son la minería y los productos textiles.

Sector terciario y último sector, da a conocer actividades que tienen como fin la prestación de servicios, es decir que brindan algún tipo de servicio a compañías o personas específicas. Las actividades para destacar de este sector son el comercio y el turismo

A continuación, se puede observar el porcentaje que tuvo cada uno de estos sectores para la composición del PIB en el año anterior según el DANE

Tabla 1 - Porcentaje de ingresos por sector económico



Sectores	Porcentaje de ingresos x sectores
Primario	13,6%
Secundario	19,1 %
Terciario	67,3%

Fuente: DANE

El sector terciario de Colombia es uno de los más desarrollados. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia (DANE), el sector terciario aloja más del 67,3% de la fuerza laboral del país.

Por lo tanto, sabemos que Colombia es un país con una gran variedad de paisajes, como lo revela el hecho de que presente cinco regiones geográficas: la región Caribe, la región Pacífico, la región Andina, la región Amazonas y la región Orinoquía. Cada una de estas regiones representa un atractivo para los distintos tipos de turistas.

El turismo, ubicado en el sector terciario es una de las actividades del sector que más se ha visto beneficiada en las últimas décadas en el país. Según (COTELCO) el turismo en Colombia ha incrementado más del 9 %, cifra que supera el promedio de incremento de turistas a nivel mundial (6, 7 %).

Esto se debe en gran medida a su posición geográfica y a las atracciones turísticas que presenta Colombia. Por ejemplo, para los amantes del mar, Colombia presenta cerca de



3000 kilómetros de costas. Además de esto, Colombia presenta el tercer arrecife de coral más grande del mundo. Con respecto al ecoturismo, Colombia presenta 37 parques naturales, que cubren más de 11 millones de hectáreas y son el hábitat del 10 % de la flora y la fauna total del mundo (COLOMBIA CO).

En cuanto a los elementos culturales e históricos que resultan atractivos para los turistas, Colombia presenta diez espacios que son Patrimonio Cultural de acuerdo con la UNESCO. Recientemente Bogotá, la capital de Colombia, se ha transformado en uno de los destinos turísticos más visitados de Colombia. Esto se debe a que se han rehabilitado los museos y otras zonas públicas de esta ciudad.

2.2. Análisis del sector

Las empresas con negocios digitales donde comercialicen sus productos o servicios como una Aplicación Móvil, una plataforma de Software, un Software de escritorio, una tienda virtual con página web y que requieran de apoyo para crecer y consolidar sus negocios podrán ser parte de un programa dirigido por expertos con amplia experiencia en negocios digitales y de manera gratuita durante 16 semanas. Dejo a conocer (MINTIC) en una reciente actualización a través de su página web.

Las nuevas condiciones que impone el coronavirus seguramente aceleren la automatización de procesos como el check in tan pronto sea posible la reapertura de los hoteles después del confinamiento, asegura Javier Ortiz (jefe de recepción del GRAN HOTEL LAKUNA VIT) este mismo reconoce que “nos tendremos que plantear nuevas



medidas en la recepción para velar tanto por la salud de nuestro personal como por la del propio cliente”. La obligación de mantener el distanciamiento social, en su opinión, puede acelerar “la automatización del check in, mediante a esto la modernización digitalización y las nuevas tecnológica jugaran un papel muy importante ante esta nueva modalidad.

La tecnología que se tiene pensado usar para automatizar estos procesos con el uso de dispositivos o implementación de software en los hoteles lleva ya algunos años en el mercado pero, como subraya Ortiz, “en el último año ha avanzado mucho más de lo que pudiera parecernos y se ha acelerado tras la llegada de la pandemia. A simple vista se pudiera decir que : Que actualmente este proceso no aporta nada a la cadena de valor del hotel ni a la experiencia del cliente, y se empiece a generalizar el nuevo concepto de la recepción que ya vienen anticipando algunos hoteles boutique en la ciudad de Cartagena”.

Según la ministra de las tecnologías para la información y las comunicaciones (MINTIC) Karen Abudinen en una reciente entrevista cito lo siguiente "Para mí es esencial conocer y entender las necesidades de la gente y de las empresas en el territorio, porque a través de las TIC se podrá mejorar calidad de vida de las personas y ver cómo las sociedades se transforman a partir de las oportunidades que trae el sector.

Las TICS son una de las principales estrategias de desarrollo empresarial en la actualidad, ahora bien, hoy en día la cantidad de información que se genera requiere de tecnologías apropiadas y de avanzada para la disposición inmediata de datos, las nuevas generaciones adquieren su conocimiento con tecnología, por tal motivo, la Oficina de



Tecnología e Informática, considera viable y necesario la renovación e implementación de estas nuevas tecnologías en los sectores que más necesiten de la digitalización pos-pandemia.

La instalación ,configuración y puesta en funcionamiento de una solución de Hiperconvergencia, almacenamiento y gestión de reducción de trabajos manuales ,la adaptación de estas tecnologías demostraran robustez, agilidad y eficacia en la seguridad y a las acciones de formación, de protección y fortalecimiento de sus actividades misionales; es por ello necesario lograr adquirir o renovar herramientas tecnológicas avanzadas que permitan un trabajo óptimo y oportuno para usuarios internos, externos y otros grupos de interés internacional. Estas tecnologías de tipo avanzada engloban diferentes esquemas que se adaptan a los nuevos requerimientos y necesidades de las empresas.

2.3. Estudio de mercado

El mercado hotelero es muy competitivo día a día se buscan mejoras para brindar nuevas experiencias a los visitantes por lo tanto el programa tiene como base agilizar los procesos en los hoteles, por ende, el principal cliente son las entidades hoteleras, con el único objetivo de identificar clientes potenciales, se implementarán encuestas para poder determinar a qué tipo de categorización de EAH requieren y se encuentran aptas para recibir el servicio y que beneficios le otorgara el software a los hoteles que lo demande.

Las encuestas van dirigidas a personas con experiencia en el sector turístico y relacionados, que puedan transmitir sus conocimientos y a la vez compartir diferentes puntos



de vista desde distintos enfoques, por otra parte, se verá parte de la demanda del mercado, compartida en artículos, portales de internet, etc.

2.3.1. Análisis de la demanda

Para poder llevar a cabo la realización del análisis de la demanda se investigó previamente a empresas EAH, las cuales requieren de reducir y agilizar procesos manuales que por lo general siempre toman tiempo y no son agradables a la hora de brindar un buen servicio. IN OUT AUTOMATIC trabaja con el propósito de enfocar el programa o servicio a fin de mejorar la calidad de experiencia y seguridad de los visitantes evitando múltiples inconformidades suministradas por ellos a la hora de la realización de un check in o registro (procesos manuales). Para poder ofertar en el mercado el programa se investigo acerca de cómo se encontraba en la actualidad el sector hotelero y la actividad turística en el territorio y la demanda que presentaba crear un producto para cubrir fallas o hacer mejoras en la operación turística.

Se tomaron como referencia diversa información acerca de la demanda que tiene el turismo en el país y la ciudad de Cartagena ; Se sabe que el territorio de Colombia cuenta con múltiples ciudades como lo son Medellín, Cartagena, Santa Marta, entre otras ciudades, en las cuales el turismo se encuentra posicionado como una de las actividades que más genera ingresos económicos en el territorio donde se desarrolle cuya actividad, es decir, se maneja una gran cantidad de turistas que anualmente escogen a Cartagena como destino turístico. (CORPOTURISMO)



El uso de las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) se ha proliferado dentro del ámbito del turismo convirtiéndose en una herramienta fundamental y un aliado para llegar a conquistar turistas mejorando su experiencia y superando sus expectativas (MINTIC). Además, sabemos que el progreso y las tecnologías han contribuido en el intercambio de información y mejora de la calidad, eliminando además las barreras existentes entre el lugar en que se producía la información y donde se encontraban los visitantes, las nuevas tecnologías permiten el acceso a la información mucho más rápido aspecto importante a tener en cuenta con estas nuevas medidas de servicio.

Estas nuevas tecnologías han cambiado el concepto de vida de personas en cuanto a la consulta de reservas, registro, papeleos y rapidez a la hora de solicitar información de diferentes servicios turísticos.

La ocupación hotelera en Colombia para el 2019 se ubicó en 56,96 por ciento, lo que representa un aumento de un 1,5 por ciento con respecto al año anterior. De acuerdo a las publicaciones realizadas por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), es la cifra más alta de los últimos años. Es por esto que se puede argumentar que la llegada de los turistas al país iba en incremento mediante a esto in OUT AUTOMATIC jugara un papel muy fundamental ya que a la llegada de más turistas al territorio aumentara las alzas de reservas en hoteles.

Además, al tener implementado IN OUT AUTOMATIC software en las EAH, las empresas generaran una experiencia de eficacia y agilidad al saltar molestos procesos como el de



check in, que para la mayoría de huéspedes es molesta, según el portal (EASY-STAY) cita que lo único que quieren los turistas a la llegada del hotel es ir y descansar de un largo viaje. “La recepción es un punto débil que muchos hoteles están sufriendo a la hora de mejorar la experiencia del huésped, muchos hoteles buscan nuevas formas de realizar el check-in sin ser algo molesto” (Luis Ruiz vocero 2019)

Según un vocero de la cadena REGENARA HOSPITALTY Luis Ruiz, precisa que “vemos que el primer sector que se reactivará será el turismo corporativo en hoteles de servicio limitado y sobre todo el turismo de ocio en hoteles de la costa”. esto nos generara un nuevo posicionamiento en el mercado tecnológico a nivel nacional y con una visión internacional. Cartagena es una ciudad turística, por lo tanto, tenemos una gran variedad hotelera que va en alza cada vez más lo cual demuestra una gran demanda para el programa, que se quiere implementar llevado de la mano con el panorama del hotelería global enfatizándose en Cartagena tras esta pandemia.

En general la integración de las TIC en el sector turístico puede llegar a brindar un acceso más amplio para todos, abre oportunidades sociales y derivadas a la conectividad que son sumamente importantes para las nuevas estrategias de operación en las EAH, para llegar a esto se diseñó un nuevo software de gestión capaz de suplir todas estas necesidades **IN OUT AUTOMATIC**, sobrepasara y mejorara en gran cantidad las experiencias de los visitantes a no solo la ciudad si no dentro de todo el territorio .



2.3.2. Análisis de la oferta

Para diseñar el análisis de la oferta se tuvieron en cuenta factores importantes: uno de ellos es el sector en donde se ofertará el software. El programa se ofertará en la ciudad de Cartagena la cual en términos estadísticos es uno de los sitios turísticos más visitados en Colombia (COTELCO), teniendo en cuenta esto es lógico decir que existe una vasta cantidad de empresas hoteleras en el sector, en este sentido se puede decir que la hotelería tiene un sistema de mercado amplio.

La nueva modalidad POST-COVID19 cambiara y afectara muchas cosas respecto a la operación turística y su proceso, debido a esto las entidades hoteleras estarán obligadas a disminuir la aglomeración de personas en una misma área del hotel y adaptarse a la digitalización. Se necesitará cubrir todas las variables posibles para evitar contacto o un eventual rebrote del virus, esto hace que el programa sea mucho más llamativo al mercado ya que mejorara, agilizara y evitara filas larguísimas durante el proceso de check in y registro dentro de los hoteles.

Además de esto, los hoteles no solamente van a cumplir con todas las disposiciones legales con respecto a la nueva modalidad POS-COVID, sino que también brindaran una mejor experiencia turística social a los visitantes. Ya que se tienen estas directrices claras vale decir que las EAH han ido buscando agilizar procesos manuales al pasar del tiempo, procesos que antes se realizaban por cuadernos, apuntes y libretas se han ido computarizando (LOS HOTELIERS). Se realizaron algunas comparaciones con diferentes softwares hoteleros con similitudes a **IN OUT AUTOMATIC**, y que podrían competir con el programa en el sector.

Zeus'hotels	Zeus'hotels es un software de gestión que permite controlar de forma rápida y sencilla todas las áreas operativas de su negocio. Cuenta con un rack interactivo donde se puede centralizar la operación básica del hotel
Zack software	Se trata de otro software hotelero basado en la Web que ofrece un servicio completo por un precio muy accesible. ZaK Software Hotelería es efectivo, simple, seguro y está listo para usar desde cualquier dispositivo. Las características de este suplen las necesidades básicas de un hotel en cuanto a gestión
Systems inc.	Systems inc ofrece sistema de gestión de habitaciones finanzas, entre otros. Este no es un programa basado en la web, debes instalarlo en el ordenador de tu hotel, sistema de reservas, módulo de facturación y está diseñado para correr sobre Windows

Tabla 2 - Empresas competidoras de In Out Automatic

Nombres de las empresas	Costo de licencias
Zeus'hotels	4,335,000 COP
Zack software	592.000COP
Systems inc.	915.000 COP

Fuente: Wubook, Zeus Technology, Sitems inc



Al analizar los precios y las características que ofrecen estas otras empresas se puede notar que: Cada una tiene diferentes formas de operación y de aceptación en el sector y que cada uno lleva un foco a una línea en general, pero todos con el mismo propósito que es reducir mayormente trabajos manuales y papeleos, es por esto que se concluye que:

✓ Los precios ofrecidos por las empresas no son iguales (aunque alguno de estos sea aproximado), ya que esto algunos de esta toma dependencia del tipo de categorización de la empresa a la cual le brindara el servicio y/o el tipo de EAH.

✓ Se conoce que cada empresa maneja un plan de pago u acuerdo, el plan de IN OUT AUTOMATIC, consiste en que el cliente hace la petición del programa u servicio, se les realiza una serie visitas o estudio del área. Ya posterior a esto se le brindara todas las capacitaciones, especificaciones o información de uso que conlleva el software para que no haya ninguna clase de errores en su práctica, y ya después de esto el cliente tendrá el chance de acordar con la compañía prestadora del servicio si desea realizar un aporte o totalidad del paquete del programa ya antes estipulado, teniendo en cuenta las modalidades, acuerdos u políticas que tenga la empresa consumidora.

✓ Velan y persiguen el reconocimiento de las empresas o las posibilidades que tenga la misma para conseguir los recursos que el cliente especifica entre las exigencias para su software.

✓ Finalmente, para una estimación de la oferta se le realizó la pregunta a un estimado de 40 personas conocedoras del sector o que laboran en este, si desearían implementar un software como **IN OUT AUTOMATIC**, nuevo en el sector adaptado a las

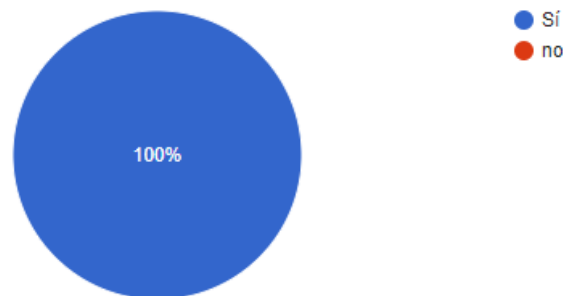


medidas y agilización de procesos manuales y reducción de papeleos, añadido esto contener todas las directrices de prevención post-covid 19 tras la apertura de hoteles después del confinamiento los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 2- Estadística de posible acogida en el mercado.

8. ¿Estaría interesado/a en un nuevo software que simplifique o reduzca multiples trabajos manuales en el proceso de check in y con esto agilizar y mejorar aun mas la atencion al cliente ?

41 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

2.3.3. Determinación de la demanda actual y potencial

En los últimos años Cartagena muestra un crecimiento en el sector turístico y hotelero. De acuerdo con el Sistema de Información Turística de Cartagena (Sitcar) de enero a julio de 2019, llegaron en vuelos nacionales 133.419 pasajeros más que en el mismo período del año anterior, un incremento del 10,9 %, sumando 1.361.403 visitantes nacionales A lo anterior se suma que, en mayo del mismo año, Cartagena fue la tercera ciudad del país con más pasajeros nacionales, de acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Con relación a los pasajeros que arribaron en vuelos internacionales,



en ese mismo período, se registraron más de 19.924 más con respecto a 2018, es decir, 282.279.

Actualmente Cartagena se sitúa en el octavo lugar en Latinoamérica en el ranking realizado por la ICCA (Asociación Internacional de Congresos y Convenciones) que premia las ciudades con mayor volumen de eventos realizados por año. Dichos eventos atraen a miles de turistas que quedan cautivados con la oferta cultural y de negocios que tiene la ciudad. (COLOMBIA CO)

Queda evidenciado el crecimiento potencial que tiene Cartagena y el turismo, esto con lleva a que las empresas pequeñas que quieran incursas su producto en el mercado hotelero muestren o den a conocer su portafolio de producto, esto quiere decir que las empresas que tengan como finalidad en tecnología u informática y que el producto que quieren impulsar al mercado tenga que ver con mejoras en la calidad de servicio y en el área operativa del sector hotelero tendrá una gran demanda.

Teniendo en cuenta esto, (MinTIC) y Colciencias dejaron a conocer que buscan fortalecer el desarrollo de soluciones y aplicaciones tecnológicas, orientadas a la solución de necesidades identificadas en el sector turístico nacional. Estas entidades gubernamentales destinaron \$4.300 millones para la cofinanciación de 12 proyectos de innovación orientados al fortalecimiento del sector del turismo.

Demanda potencial.

Para determinar la demanda potencial se realizó una encuesta basada en los intereses de personas que laboran en el sector turístico en la ciudad de Cartagena respecto a programas o software utilizados para la gestión operativa hotelera y cuáles serían las características adecuadas para comprar o adquirir una licencia de estos programas.

Se presentaron una serie de preguntas donde se dará a conocer las estadísticas más relevantes para concretar este punto, se pudieron obtener un rango de 75 respuesta por parte de estas personas que ocupan cargos y/o tienen experiencia en establecimientos de alojamiento.

Análisis de la información

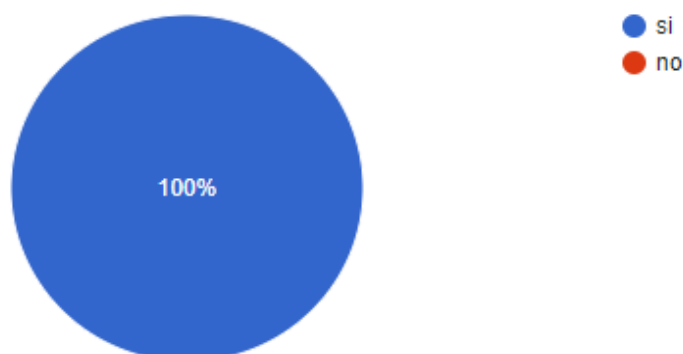
Resultados de la recolección de información, preguntas para perfilar a los encuestados.

- **Pregunta:** ¿Ha realizado o tiene conocimiento acerca del proceso de check in en un hotel?

Grafica 1. Ilustración 3- Estadística de conocimiento de procesos en una EAH

→. ¿ ha realizado o tiene conocimiento acerca del proceso de check in en un hotel ?

75 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

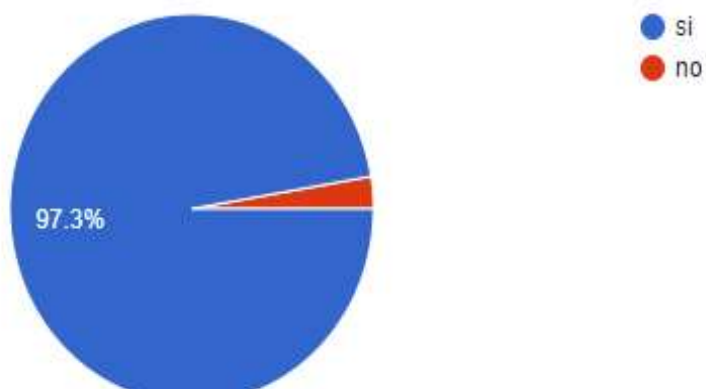
Un 100% de las personas encuestadas, han realizado o tienen conocimiento acerca del proceso de check in en los hoteles, proceso el cual el programa hará énfasis.

Grafica 2. Ilustración 4- Estadística de utilidad de programa para realizar procesos

- **Pregunta:** ¿Utiliza un software o plataforma para realizar este proceso ¿

5. ¿ utiliza un software o plataforma para realizar este proceso ?

75 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

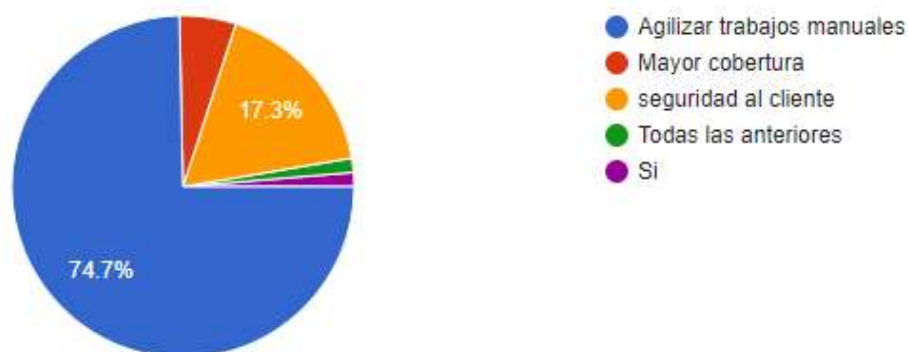
Un 97.3% de las personas encuestadas, han utilizado una plataforma o software para realizar este proceso, mientras que el otro 2,7% restante respondió que no; el porque de estos resultados afirmativos coinciden en que las personas optan por la realización de check in o registro vía un programa capaz de agilizar este proceso.

Grafica 3. Ilustración 5- Estadística de características principales que debe tener el programa

- Pregunta: ¿Que debería tener una plataforma o software de recepción para que usted se interesara por ella?

7.¿Que debería tener una plataforma o software de recepción para que usted se interesara por ella?

75 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

Un 74,7% de las personas encuestadas optaron que un software de gestión hotelero este debe tener como característica principal agilizar trabajos manuales, otro 17,3% de las personas optaron por mantener la seguridad del cliente, el otro 8% optaron por mayor cobertura en los servidores. IN OUT AUTOMATIC, programa que se enfocara en agilizar y reducir papeleos en tareas manuales de registro en el proceso de check in, manteniendo y velando que la calidad de servicio e información de los clientes este en la base de datos del programa y no en un papel o constancia física.

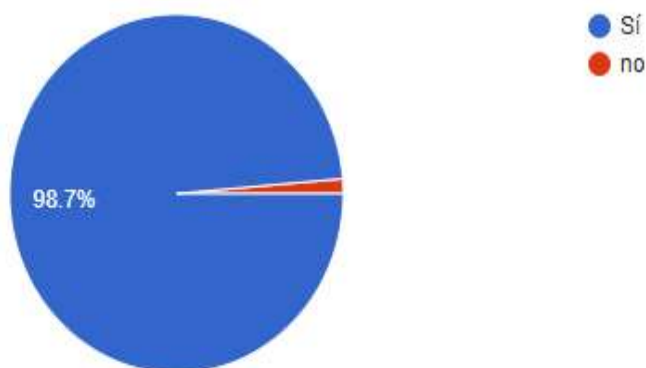


Grafica 4. **Ilustración 6- Estadística de interes del programa en el mercado**

- **Pregunta:** ¿Estaría interesado/a en un nuevo software que simplifique o reduzca múltiples trabajos manuales en el proceso de check in y con esto agilizar y mejorar aún más la atención al cliente?

8. ¿Estaría interesado/a en un nuevo software que simplifique o reduzca multiples trabajos manuales en el proceso de check in y con esto agilizar y mejorar aun mas la atencion al cliente ?

75 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

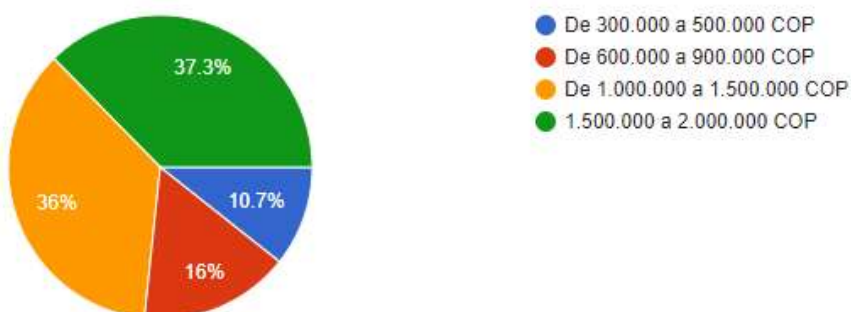
Con los resultados de esta encuesta quedo evidenciada la probable acogida que tendrá **IN OUT AUTOMATIC**, en el sector turístico registrando un 98,7% de votos a favor del programa y las funciones características de este.

Grafica 5. Ilustración 7-Estadística de precios a lanzar el producto

- Pregunta: ¿cuánto estarías dispuesto a pagar por este nuevo software o producto? teniendo en cuenta que la licencia del producto seria anual.

9. ¿ cuanto estarias dispuesto a pagar por este nuevo software o producto? teniendo en cuenta que la licencia del producto seria mensual.

75 respuestas



Fuente: Autor del proyecto

Finalmente se dio a conocer monto el cual estarían dispuestos a pagar por la aplicación y adaptación del programa en los establecimientos de alojamiento. Un 37,3%(estadística más alta) de las personas encuestas optaron por el monto o valor de 1.500.000COP a 2.000.000 COP, mismo monto el cual oscila la licencia general de **IN OUT AUTOMATIC** (valida por 1 mes). Por otro lado, se obtuvieron otros porcentajes que oscilaban entre el precio de los paquetes que brindara el software tales como: 36% de las personas encuestadas votaron entre 1.000.000COP y 1.500.000COP, el otro 16% y 10.7%



arrojan resultados de valores que no van acorde con la proyección de precio de la licencia del software.

2.4.4. Análisis de la competencia

IN OUT AUTOMATIC no busca sustituir o desplazar el cargo de recepción en los hoteles, no. El nuevo software o programa quiere llevar el nivel de servicio a otro nivel. El nuevo rol del recepcionista anfitrión será, no velar por una estancia monótona, si no por una nueva experiencia adaptada a la actualidad, ya que se tiende a brindar el mismo protocolo de servicio. El programa visiona una nueva experiencia satisfactoria, monitorizando con la ayuda de las herramientas digitales que se pondrán al alcance del personal de recepción.

El software hará eliminación de la burocracia en el proceso del check in y es tiempo ganado para atender con prontitud, eficiencia y con menos carga de estrés al cliente alojado. Es sencillamente tiempo para ejercer una nueva hospitalidad”.

Se analizaron diferentes programadores hoteleros que prestan un servicio igual o similar a **IN-OUT AUTOMATIC** es para visionar y evitar cometer errores que la competencia ha cometido con diferentes inicios de nuevos programadores. La misión que tiene el programa como empresa es innovar y poder llevar al mercado algo fresco, y con esto evitar al máximo los errores.

para estudiar a la competencia hay que fijarse en objetivos claros. Empezando por conocer alguna de estas incógnitas: ¿Quién es mi competencia?, ¿Cuál es su volumen de ventas? ¿Cuál es la calidad de funciones o servicio que ofrecen?

Las empresas competidoras son aquellas que operan en el mismo mercado o sector donde piensas implementar tu idea de negocio. Mediante a esto se seleccionó aquellos competidores ya mencionados anterior mente anexado con otro que está en el mismo mercado, pero de forma indirecta, Los siguientes son los programadores que se creyeron más relevantes en el sector.

Tabla 3- Características de distintos programas existentes en el sector hotelero

Otros programadores directos o indirectos	Volumen de ventas	Servicio y funciones ofrecen
Zeus hotels	Zeus hoteles cuenta con mas de 7 sucursales en Colombia y alrededor de múltiples empresas hoteleras utilizando el programa(la compañía no revela cifras puntuales)	centraliza la operación básica del Hotel. (Reservas Check-in, pagos, facturación, estados de habitaciones, mantenimiento y bloqueos). Modifica el precio de la reserva, · Cambie a sus clientes de habitación o día de hospedaje y extienda o reduzca su estadía. Por ultimo maneja múltiples áreas de el hotel como lo son reservas ama de llaves , mantenimiento entre otros(Zeus technology)
Zack software	Cuenta con mas de 12.000 mil usuarios en latino América. Que han escogido este modelo de gestión	Zack software ofrece y te permite gestionar tus tareas diarias, como check-ins/outs ; cobros, facturación y mucho más. El sistema de gestión de Propiedad se sincroniza con el motor de reservas y el channel manager de forma natural. Podrás gestionar tu inventario

		directamente desde ZaK. Mediante actualizaciones brindadas por la compañía.(Corpora software)
Amadeus software	más de 67.000 agencias de viajes y 490 aerolíneas. Utilizan el sistema Amadeus. El Sistema Amadeus se consolida en el sector turístico como el más utilizado del mundo	Programa de herramienta de ventas indispensable para agencias de viajes y compañías aéreas <ul style="list-style-type: none"> - Reservas de vuelo - Registros - Cancelaciones - Base de datos y codificaciones completas de tipo de aviones aeropuertos etc entre muchas otras

2.3.4. Perfil del consumidor

Una de las propuestas innovadoras sobre el sector turístico en el país cita o da a conocer lo siguiente; En 2018 y 2022, en Colombia se construirán 58 proyectos hoteleros, que fortalecerán la dinámica del sector y ampliarán la oferta que hoy tiene el país. No obstante, Según el RNT, existen en Cartagena, 164 establecimientos de alojamiento y hospedaje, De acuerdo con datos de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO). Mediante a esto los consumidores de los servicios de **IN-OUT AUTOMATIC.**

El mercado potencial serán las EAH que deseen minimizar y eliminar procesos manuales en el área hotelera, múltiples cadenas hoteleras se encuentran en la obligación, de adaptarse a reducir procesos que tengan que ver con el contacto “tu a tu” ya que, el sistema de face to face es una de las características más significativas del turismo y el sector. Apoyando esto (MINTIC) dejo saber en un reciente comunicado que expedido a través de su pag web cito lo siguiente Las TIC van a habilitar y soportar las nuevas maneras



de ejecutar las actividades de las empresas, muchas de las actividades productivas podrían continuar su desarrollo a través de la digitalización y las nuevas solicitudes o necesidades de clientes de muchas empresas

2.4. Estrategias Comerciales

Una buena estrategia comercial no lleva la finalidad o visión de vender más productos, sino vender productos o servicios durante mucho tiempo y posicionar una idea de negocio programa en el mercado como marca líder del sector al que se quiere aplicar.

Las estrategias comerciales que tendrá **IN OUT AUTOMATIC** como programa van llevada de la mano con la actualidad, es decir lo mas sonado o lo que es tendencia. Claramente que esté relacionado y/o conectado con el sector al que se quiere llevar el producto o servicio, con estrategias que serán de tipo: Digital, promocional, estrategias de precio y la distribución. Se llego a la conclusión que vía estos medios se podría tener una gran acogida en el sector. Claramente teniendo como base encuestas, y múltiples argumentos ya estudiados junto a comparaciones con la competencia, acerca de ideas de negocio.

2.4.1. Estrategias de distribución

La distribución es el conjunto de medios materiales y humanos necesarios para que el programa llegue desde su productor hasta el consumidor final. Estos dos (productor y consumidor) son los puntos u extremos del canal o de la estrategia distribución. En este



orden de ideas, se utilizará un canal de distribución directo en donde el propio productor o fabricante vende al público directamente el producto u servicio, por lo cual no interviene ningún intermediario ni mayorista ni minorista al momento de su distribución.

Mediante este canal se busca reducir considerablemente los costos por lo que el consumidor paga menos por el producto mientras que el productor o fabricante recibe más.

En este caso, el proceso de distribución se aplicará así:

- Contacto vía pagina web o por medio de llamadas telefónicas
- Visita al establecimiento comercial del cliente
- Socialización de beneficios en la adquisición del producto
- Demostración del sistema
- Acuerdos en el precio del producto

2.4.2. Estrategias de precio

El determinar el precio de un producto es importante en el desarrollo del proyecto debido que afecta tanto a la posición competitiva de una empresa, así como también sus ingresos y ganancias, por ende, es necesario implementar ciertas estrategias que permitan analizar el mercado y escoger un precio que sea atractivo para los clientes.

Habiendo dicho esto, **IN OUT AUTOMATIC** se centrará en escoger un precio acorde a la calidad y los beneficios ofrecidos por el sistema y a la competencia actual del sector, no obstante, Para llevar a cabo esta estrategia, se creará un catálogo amplio con los servicios que ofrece el programa.



El catálogo podrá darse a conocer a través de distintas plataformas digitales que utilice la empresa y por medio físico, en el cual se podrán apreciar todo lo relevante a precios u ofertas. También se dividirán los servicios en paquetes, es decir, por la duración de licencias tales como:

Paquete básico: Suscripción y licencia con valor a 1.528.000 + 20 horas de capacitaciones (Primeros 5 años de apertura de la empresa)

Paquete Premium: suscripción y licencia + capacitaciones intrapersonales de 58 horas a empleados con valor de 2.100.000 (Primeros 5 años de apertura de la empresa)

Dicho catalogo le brinda la posibilidad al cliente de amoldar el precio y acceder a un valor, que la empresa minorista encuentre más adecuado, teniendo en cuenta sus necesidades.

2.4.3. Estrategia de Promoción

Promocionar o lanzar al mercado un producto, conlleva distintos puntos para tomar en cuenta, en este orden de ideas una estrategia promocional sería una herramienta de marketing con claros objetivos específicos tales, como el informar, persuadir y recordar a tu público objetivo sobre los productos que maneja la empresa.

Sin embargo, a continuación, se dará a conocer 5 elementos fundamentales que logran cumplir los objetivos de promoción a los que se quieren llegar:



Publicidad: Anuncio de televisión, radios folletos, carteles, material audiovisual, internet etc.

Promoción de ventas: Obsequios, muestreo, ferias, eventos, exhibiciones, demostraciones y financiamiento con tasas de interés bajas.

Eventos y experiencias: Visitas a empresas, actividades al aire libre, exposiciones, eventos deportivos

Relaciones públicas: Programas de incentivos, reuniones de venta.

Marketing directo: Catalogo de producto, tele marketing, compras por internet, mensajes vía correo electrónico y por tv.

Queda evidenciado que existen bastantes herramientas se pueden utilizar en la promoción, con el propósito de informar, persuadir y dar a conocer diferentes productos que maneja la empresa.

Como estrategia de promoción **IN OUT AUTOMATIC**, hará apertura oficialmente mediante a un evento donde se realizará muestreos en el cual se dará a conocer todas las funcionalidades del software y que ofrece este, para la nueva modalidad pos- pandemia. No obstante, la compañía hará entrega de múltiples volantes promocionales y obsequios, agradeciendo a todas las personas asistentes a dado evento

Cabe aclarar que el público que asistirá a tal evento serán personas del medio o personas conocedoras del sector hotelero, ya que es el sector al que se quiere llegar.



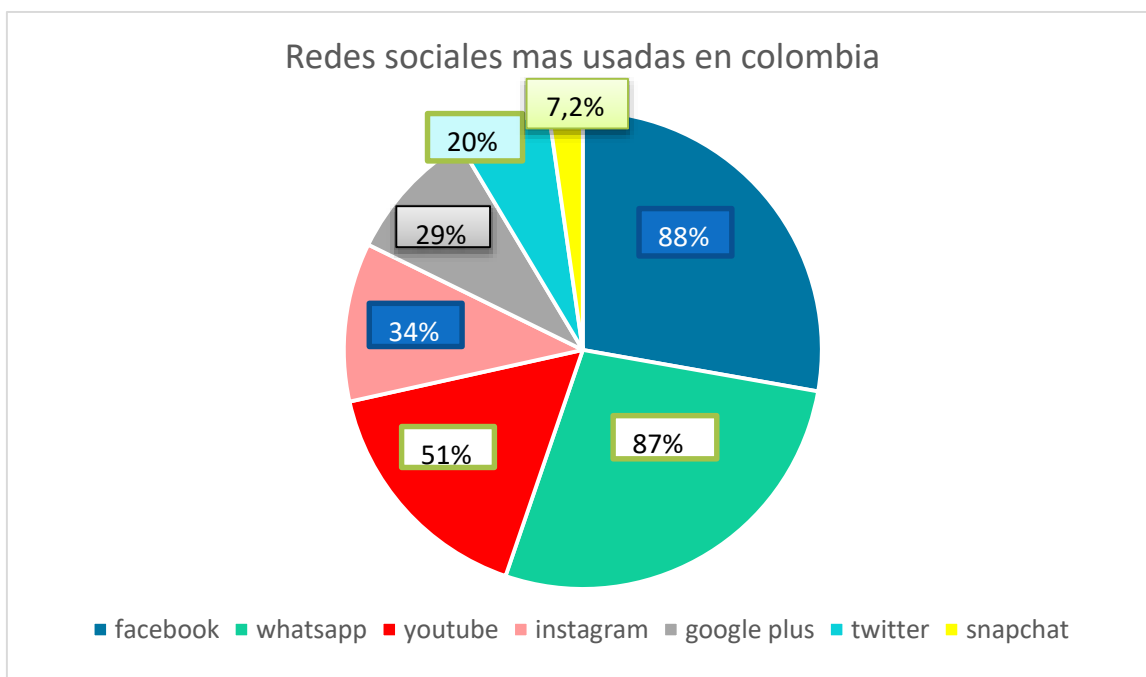
Mediante a esto a la compañía le gustaría conocer las opiniones de dichas personas respecto al programa. Se crearan también anuncios en forma de post , flyers y videos promocionales con el fin de hacer publicidad en las redes sociales , ya que estas brindan posibilidad de llegar a aquellas personas que constante mente están interesadas en este tipo de anuncios via Facebook, Instagram youtube entre otros.

IN OUT AUTOMATIC, escogió la ficha del marketing digital gracias a varios estudios realizados por (MINTIC) o entidades externas como (LOS HOTELIERS) que tienen o dan fe de la aceptación que tienen las pequeñas nuevas empresas impulsadoras en las redes sociales, y el gran numero de usuarios que se conectan diariamente alrededor del mundo en estas mismas, a continuación, una gráfica que corrobora lo anterior mencionado:

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y el estudio de “Uso y Apropiación de las TIC en Colombia”



Figura 2 – Estadísticas de redes sociales más usadas



Facebook (88 %), WhatsApp (87 %), YouTube (51,6 %), Instagram (34 %), Google Plus (29 %), Twitter (20 %) y Snapchat (7,2 %). Se posicionan como las redes sociales más usadas en Colombia.

Debido a la información anterior, los anuncios o post publicitarios estarían circulando en las redes sociales más usadas, por ejemplo: Facebook, Whatsapp, y Youtube. Logrando una promoción de marketing digital para el software o programa en las redes sociales mas usadas por los colombianos.



2.4.4. Estrategia digital

En la industria hotelera, invertir en un software que facilite trabajos o gestionen áreas de diferentes empresas es muy importante, consecuente a esto IN OUT AUTOMATIC , llevara al mercado una estrategia digital , que abarcara todo el campo de control y seguridad y buen trabajo a los clientes que escojan el programa, es decir IN OUT AUTOMATIC maneja una oficina virtual a través de una página web donde se mostrara todo el las especificaciones y formas de uso del programa, además de toda información acerca del software hotelero, la cual tendrá una conexión directa con nuestro correo electrónico esto con la finalidad de que si un cliente requiera más información u tenga una solicitud que hacer acerca del sistema ,llegara directamente al correo de la compañía cabe resaltar que se le dará pronta respuesta o solución a solicitudes y/o a requerimientos por parte del cliente lo mas pronto posible.

Ya una vez el cliente haber echo su primera solicitud solicitando más información o algún requerimiento adicional se anexara a una base datos con el único fin de no perder ese contacto con el cliente, y cada lapso de tiempo el programador hará seguimientos (una vez al mes), se contara con ellos para un análisis de chequeo y saber así cualquier clase de inconveniente que haya habido pos-instalacion o si este ha generado algún error sistemático o falla. Esto evitara o minimizara quejas u reclamos y aumento en la calidad de servicio.



2.5. Proyecciones de ventas

Las planificaciones de producción deben ser realizadas bajos mediciones reales de consumo donde se establezcan los diferentes niveles de demanda de los productos que se buscan (ForePlanner). IN OUT AUTOMATIC como empresa pretende mantener un mayor control sobre los recursos necesarios en el tiempo previo de la producción. Además, establece las prioridades de producción, los materiales necesarios, el inventario existente y de esa manera se establece la producción sin olvidar nunca el sistema de marketing y promoción.

Para las proyecciones de venta de IN OUT AUTOMATIC, se tuvo en cuenta las fechas en las cuales las EAH tienden a hacer renovación o actualizaciones para mejoras dentro de los hoteles, teniendo en cuenta que estos se caracterizan por hacer mejoras dependiendo la temporada, es decir, en temporadas altas no hacen cambios de programas o procesos , ya que los hoteles se encuentran llenos, aunque cabe destacar que algunas empresas para estas fechas firman contrato para la compra del programa pero con instalación a inicios del año siguiente debido a que todo cambio en el sistema es un proceso de adecuación para los empleados, mientras que en las temporadas bajas se aprovecha para la instalación de estos y hacer cualquier tipo de cambio en el cual se capacite correctamente a el empleado que hace la operación en el área donde se realizó la mejora.

Por lo tanto, se puede ver en las proyecciones de venta del programa que en los meses de Enero, Junio, Julio, diciembre son aquellos en los cuales se realizan la mayor cantidad de compras de licencias del software pero con instalación programada en meses como: Marzo,

Abril, Mayo y luego nuevamente a mediados de Agosto hasta Octubre, con el objetivo de evitar quejas, reclamos o demoras en los protocolos de operación establecidos en los hoteles.

Otros de los factores que incidirá en las altas ventas mostradas en las gráficas es el efecto Post-covid19, debido a esto las EAH se verán obligadas a adaptarse a la digitalización de procesos en la operación, lo que conlleva a una alta demanda en el sector.

IN OUT AUTOMATIC SOFTWARE, PROYECCIONES DE VENTAS 1-5 AÑOS

Precio Paquete Básico	\$ 1.528.000,00 COP
------------------------------	----------------------------

Precio Paquete Premium	\$ 2.100.000,00 COP
-------------------------------	----------------------------

Tabla 4- Ventas paquete básico in out automatic

VENTAS PAQUETE BÁSICO IN OUT AUTOMATIC					
MESES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Enero	2	5	6	10	10
Febrero	1	2	4	4	5
Marzo	1	0	3	3	5
Abril	0	0	2	3	2
Mayo	4	2	5	2	4
Junio	5	4	6	7	10
Julio	4	5	6	5	7
Agosto	3	1	3	3	2
Septiembre	1	3	1	3	2
Octubre	2	2	2	3	3
Noviembre	3	4	1	1	4
Diciembre	4	5	4	4	5



Tabla 5- Ventas premium in out automatic

VENTAS PREMIUM IN OUT AUTOMATIC					
MESES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Enero	1	1	2	3	4
Febrero	2	0	1	2	3
Marzo	1	2	2	1	2
Abril	1	1	3	1	2
Mayo	2	2	2	0	0
Junio	1	3	3	1	5
Julio	1	3	2	0	4
Agosto	0	2	2	3	2
Septiembre	1	4	1	2	0
Octubre	1	2	1	1	3
Noviembre	0	1	1	2	2
Diciembre	1	1	1	3	4

Tabla 6 - Proyecciones de ventas totales

VENTAS TOTALES PAQUETE BASICO + PREMIUM					
MESES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Enero	5.156.000	9.740.000	13.368.000	21.580.000	23.680.000
Febrero	5.728.000	3.056.000	8.212.000	10.312.000	13.940.000
Marzo	3.628.000	4.200.000	8.784.000	6.684.000	11.840.000
Abril	2.100.000	2.100.000	9.356.000	6.684.000	7.256.000
Mayo	10.312.000	7.256.000	11.840.000	3.056.000	6.112.000
Junio	9.740.000	12.412.000	15.468.000	12.796.000	25.780.000
Julio	8.212.000	13.940.000	13.368.000	7.640.000	19.096.000
Agosto	4.584.000	5.728.000	8.784.000	10.884.000	7.256.000
Septiembre	3.628.000	12.984.000	3.628.000	8.784.000	3.056.000
Octubre	5.156.000	7.256.000	5.156.000	6.684.000	10.884.000
Noviembre	4.584.000	8.212.000	3.628.000	5.728.000	10.312.000
Diciembre	8.212.000	9.740.000	8.212.000	12.412.000	16.040.000
Subtotal	71.040.000	96.624.000	109.804.000	113.244.000	155.252.000
Total	545.964.000				

3. Componente productivo y técnico

3.1. Descripción del diseño y estado de desarrollo del producto

El diseño de este software cuenta con una interfaz amigable al usuario de fácil manejo, haciendo énfasis en la claridad a la hora de realizar el registro a los huéspedes y la confirmación de los datos por parte del personal de recepción. El software contara con un menú en la parte superior con pestañas desplegadas para el fácil manejo y uso del mismo.

3.2. Ficha técnica del producto

Tabla 7- Ficha técnica del producto

Nombre	IN OUT AUTOMATIC
Clasificación	- Software de gestión hotelero
Funciones	- Simplificar, reducir trabajos manuales en el área de recepción en los hoteles
Requerimientos del programa	- Cualquier sistema operativo compatible (WINDOWS, LINUX, etc) - conexión a internet
Descripción	- IN- OUT AUTOMATIC busca llevar una solución muy útil al sector turístico, es un software que consiste en una nueva forma de

3.2.1. Ciclo de vida del producto

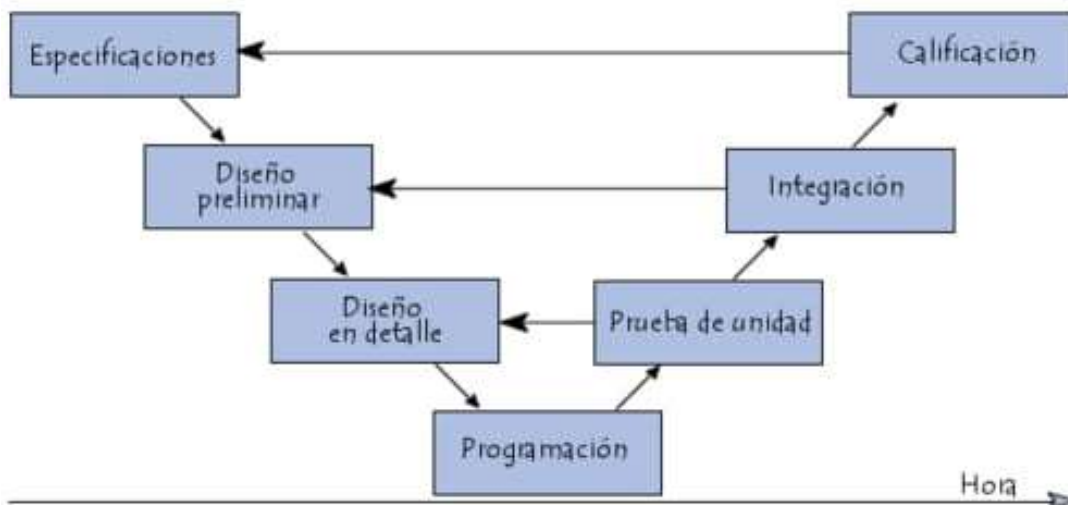


El		prestación de servicios en los hoteles.
Tamaño del programa	-	2GB DE ALMACENAMIENTO
Correo de el fabricante	-	Keivisariel07@gmail.com

término ciclo de vida de un producto describirá el desarrollo del software, desde la fase inicial hasta la fase final. El propósito de este programa es definir las distintas fases intermedias que se requieren para validar el desarrollo del programa, es decir, para garantizar que el software cumpla los requisitos para la aplicación y verificación de los procedimientos de desarrollo.

Para determinar el modelo de ciclo de vida de **IN OUT AUTOMATIC** , se utilizó el modelo ciclo de vida tipo V que proviene del principio en el cual se establece que los procedimientos utilizados para probar si el programa cumple con las especificaciones ya deben haberse creado en la fase de diseño.

Ilustración 8- Ciclo de vida del software



Fuente: CCM

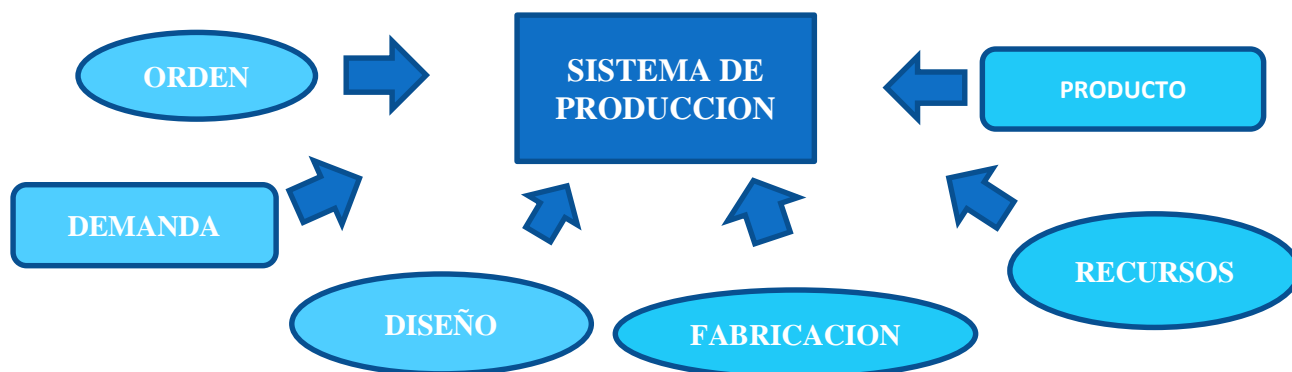


3.3. Descripción del proceso productivo y sistema de producción

El sistema de producción en una empresa es aquel que proporciona una estructura la cual agiliza, la descripción, ejecución y diferentes procesos para la elaboración de este.

El software, primeramente, será codificado por los encargados de su desarrollo, se compilará para verificar su funcionamiento y posibles errores que se pudiera presentar en su ejecución, luego se crea el instalador para así llegar al proceso de distribución.

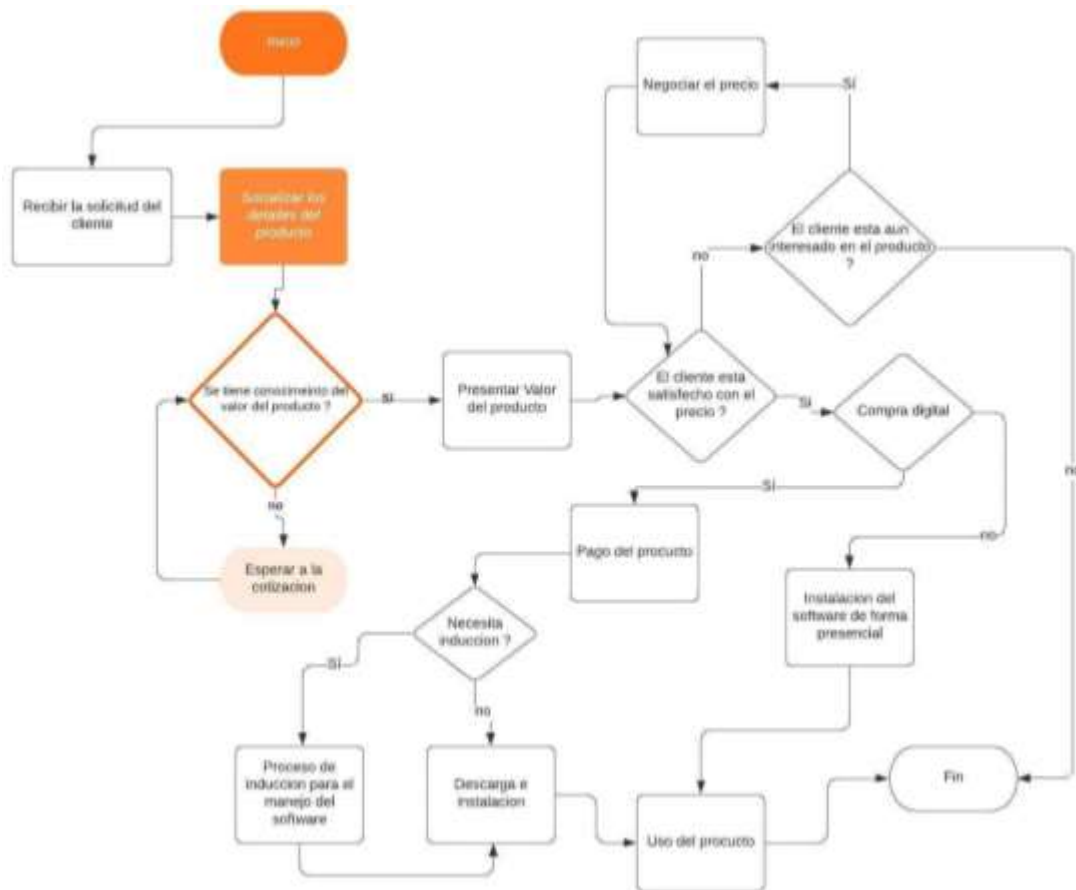
Figura 3 – Descripción del proceso productivo



Fuente: Propia



3.3.1. Diagrama de flujo



Fuente: Propia

Ilustración 9- Diagrama de flujos

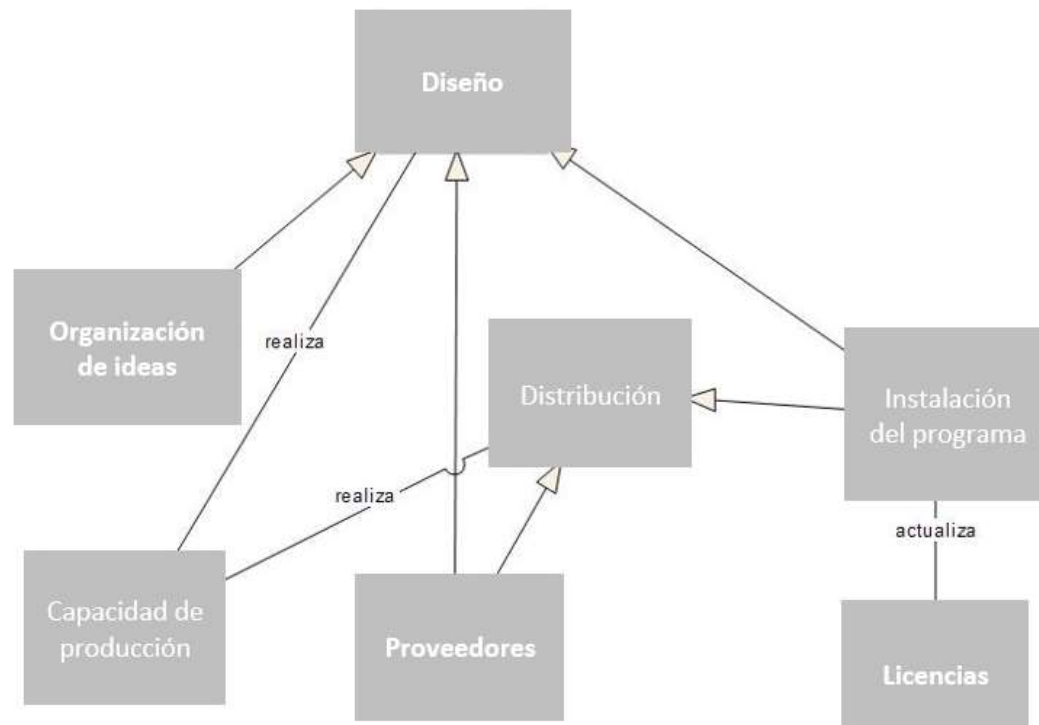
3.2. Diagrama de procesos

El mapa de procesos es la representación gráfica, o sea el diagrama, de la interrelación existente entre todos los procesos y subprocesos de la empresa. El objetivo de este diagrama es conocer de forma muy detallada y profunda el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la empresa está involucrada. **(Captio by emburse)**



Los procesos de **IN OUT AUTOMATIC** se dividirá en 2 grandes grupos: procesos estratégicos operativos y procesos de soporte.

Ilustración 10- Diagrama de procesos



Soporte



Fuente: Propia

3.4. *Equipo e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología)*

La infraestructura de una empresa son las instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre las cuales yace la construcción de un negocio. Es común pensar en la

infraestructura como las cosas físicas, pero el software y los servicios básicos se pueden considerar también infraestructura (Lifeder).

Por consecuente, durante los primeros años de apertura de la empresa o inicio se empezarán labores en un lugar propio de uno del creadores o gerente de la idea de negocio, el cual contara con una sala de desarrollo con más de 5 equipos, variaciones de sillas o asientos, escritorios, mesas, teléfonos, impresoras y entre otros muebles, además la sala contara con aire acondicionado para la mejor calidez a laboradores. Esto con la finalidad de llevar a cabo la ejecución y control del programa a un 100%.

Estos equipos serán indispensables para la codificación y desarrollo del software, así como también para el soporte técnico del mismo y para procesos de actualización es del programa, también se contará con un área encargada del almacenamiento mediante a la disposición de 3 servidores en físico, además de un servicio suministrado en la nube para la tolerancia a fallos. Se contará con una conexión a internet de fibra óptica simétrica. A continuación, una tabla evidenciando lo anterior en cifras más específicas:

Tabla 8- Maquinaria y equipos

MAQUINARIAS Y EQUIPOS	TOTALES
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 11,510.000
EQUIPOS DE COMUNIACION	\$ 50.000
EQUIPO DE MOBILIARIOS	\$685.000
EQUIPO DE TRANSPORTE	\$0
TOTAL MAQUINARIA PLANTA Y EQUIPOS	\$ 12.245.000

Fuente: Propia

3.5. Plan de compras

Tabla 9- Plan de compras

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	INVERSION TOTAL	PROVEEDOR
EQUIPOS				
Fax Panasonic	1	\$80.000	\$80.000	Compulago SAS
Teléfono	1	\$32.000	\$50.000	Compulago SAS
Impresora HP a laser 107w	1	\$380.000	\$380.000	Compulago SAS
Computador de mesa Lenovo Tiny I7 8 Gb 256 Gb Negro	5	\$2.100.000	\$10.500.000	Lenovo
Aire acondicionado	1	\$550.000	\$550.000	LG

Mobiliarios				
Escritorios	5	\$98.000	\$490.000	Compulago SAS
Sillas o asientos	4	\$30.000	\$120.000	Muebles jamar
Mesa redonda	1	\$75.000	\$75.000	Muebles jamar

Rubro (servicios)	Tiempo (meses)	Valor unitario	Inversión total	Proveedor
Servicio de luz	12	\$800.000	\$9.600.000	Electricaribe
Servicio de internet y telefonía	12	\$160.000	\$1.920.000	Movistar

 LOS LIBERTADORES <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	Código: F2-CEE Versión: 02
---	---

Servicio de agua	12	\$30.000	\$360.000	Aguas de Cartagena
Suscripción Google one	12	\$50.000	\$600.000	Google inc.

Fuente: Propia

3.6. Plan de implementación

Definición del plan en el que se muestre las etapas, actividades, tiempo del proceso de implementación e inicio del proyecto productivo.

Ilustración 11. Plan de implementación

Meses	Abril				Mayo				Junio				Julio				
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Aspectos generales y metodológicos																	
Estudio de mercado																	
Estudio de locación																	
Estudio técnico																	
Aspectos legales y administrativos																	
inversión y financiamiento																	
Presupuesto de ingreso y costos																	
Estudio de sensibilidad																	
Conclusiones																	

Fuente: Propia

3.7. Plan de producción

El Plan de Producción de una empresa es detallar como se va a llevar al mercado el producto que se ha previsto vender. Es decir, los puntos que hay que tomar antes de la venta del programa.

- **Diseño-** Proceso inicial y sumamente necesario para que el programador pueda manejar la complejidad que la mayoría de los programas informáticos poseen mediante a



ideas propuesta por el programador u dueño de la idea de negocio con el fin de definir como se quiere llevar al mercado el producto y para disminuir el riesgo de desarrollos erróneos.

- **Aspectos generales** - los desarrolladores o programadores conectados con el gerente priorizaran y organizaran para conocer qué tan aceptado sería el software en el mercado, en orden de importancia, urgencia, y requerimientos en los sectores actuales para así tener en cuenta a que mercado perfilarlo.

- **Recolección de variables**- Los desarrolladores y gerente hablan con el cliente y los consumidores finales para conocer sus expectativas respecto al software.

- **Negociaciones y acuerdos** - Si las solicitudes son ambiguas o si existe alguna opinión, duda respecto a las especificaciones o ha como trabaja el programa y si estos no son acordes con los requerimientos de la empresa minorista habrá una negociación y serie de charlas con el fin de que tengan más conocimiento de lo que quieren comprar. Los requisitos entonces, se priorizarán y se acordarán soluciones de manera razonable.

- **Proveedores** - Se le prestara especial atención en cómo **IN OUT AUTOMATIC**, va a proveerse de los materiales necesarios para la producción, tratando de reducir al mínimo la dependencia de algún proveedor concreto o de algún material determinado.

- **Instalaciones, equipos y personal** - En el caso de realizar la fabricación en la empresa hay que describir las características fundamentales de los locales e instalaciones necesarias, se debe tener en cuenta que las personas que se contraten estén capacitadas en este medio, ya que será este el personal que se empleará para llevar a cabo la instalación del programa en las empresas



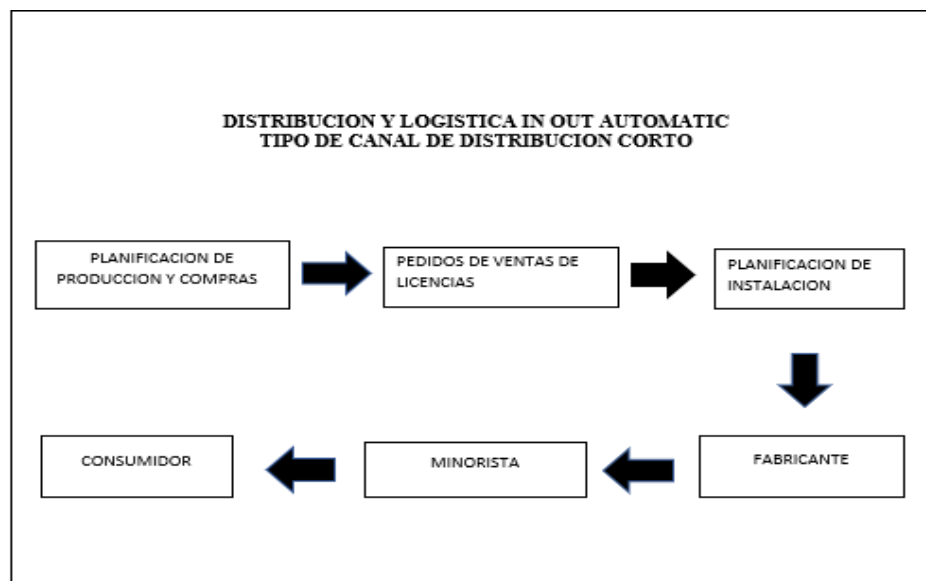
- **Capacidad de producción** – Uno de los principales aspectos de la empresa será conocer la capacidad de producción que se va a tener y la flexibilidad para adaptar esta capacidad de producción a variaciones, en aumento o en disminución, de la demanda por parte del mercado.

- **Documentación** - Tener claro toda la parte legal lo que quiere decir licencias certificadas, tipo de empresa escogida y serie de certificaciones.

3.8. Logística y distribución

El enfoque logístico está dirigido a determinar el mejor sistema para colocar el producto donde el cliente lo necesita. Esta fase también requiere de un alto grado de eficiencia, ya que exige una serie de gastos operativos los cuales deben ser reducidos lo más mínimo posible, ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior **IN OUT AUTOMATIC**, llevara a distribución de este producto a través de compras digitales y venta de las licencias por periodo de tiempo. Para el más remoto de los casos la empresa minorista solicite la instalación del software de manera presencial se enviara un técnico apto para realizar visitas y asesorías solicitadas.

Ilustración 12- Logística y distribución



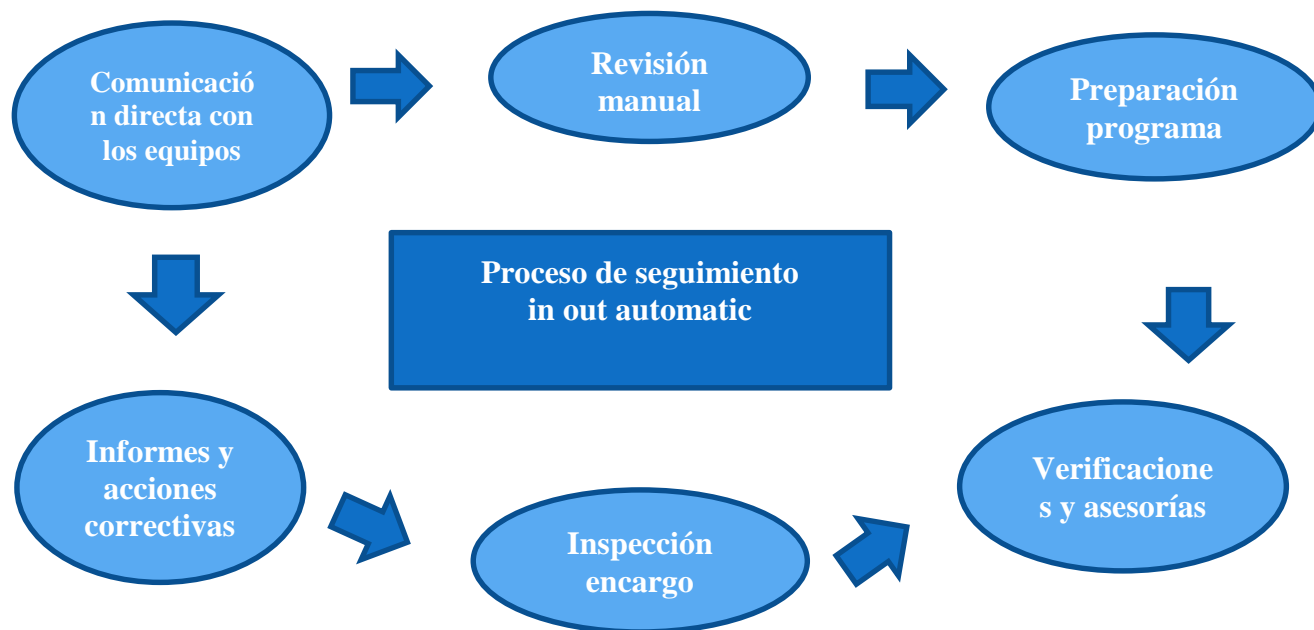


Fuente: Propia

3.9. Procesos de control de calidad, selección de proveedores y cadena de producción.

Toda empresa debe de llevar un seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa con el fin de mejorar la calidad del producto y/o servicio que se presta a una empresa minorista u persona natural. **IN OUT AUTOMATIC**, brindara un proceso de control de calidad enfocado 100% en el cliente, se le hará seguimiento cada 6 meses verificando el cumplimiento y el buen funcionamiento del programa y como se a adaptado este en la empresa, es decir, se llevara un control especifico y personal.

Figura 4 – Procesos de control de calidad

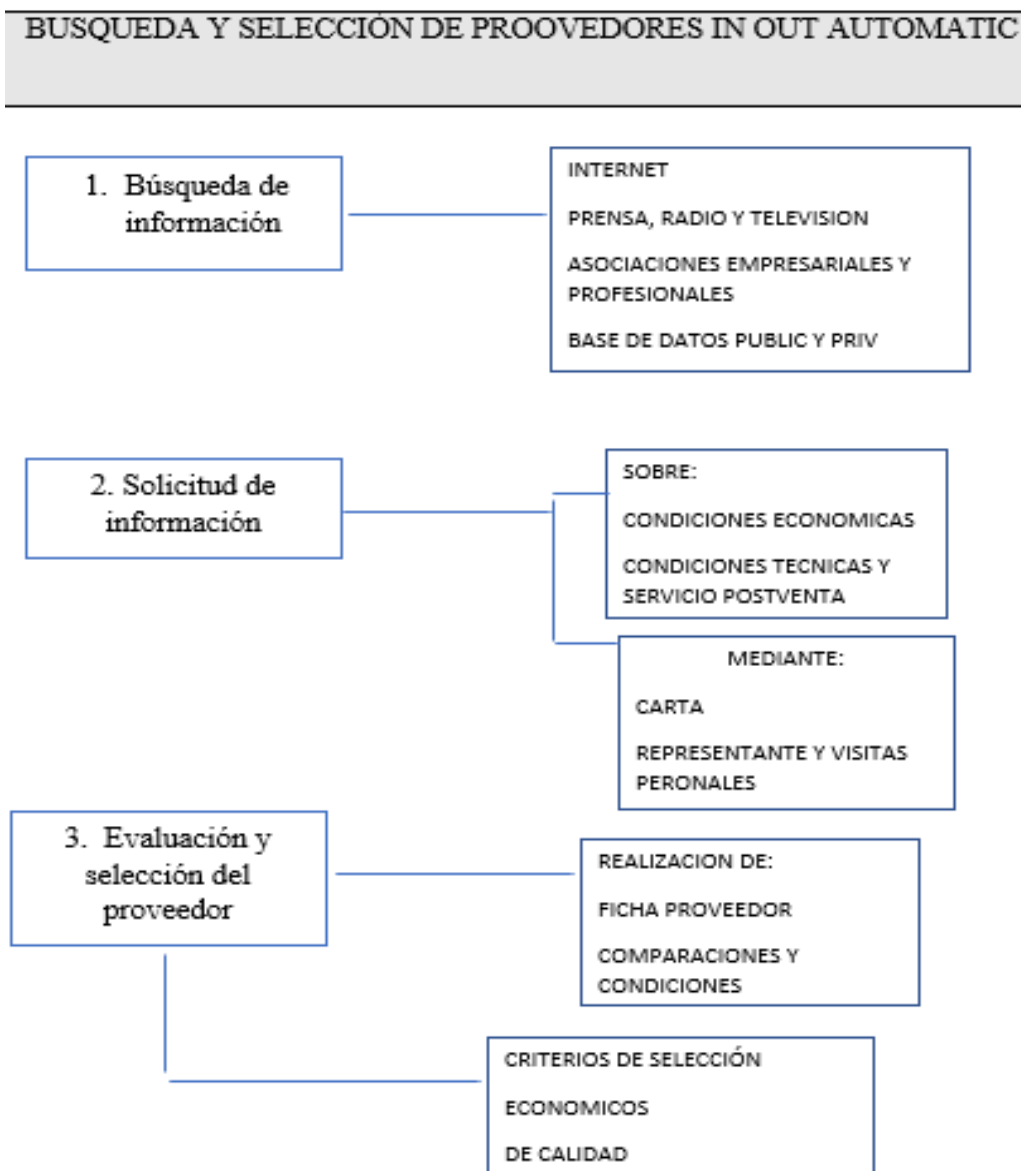


Fuente: Propia



El proceso de selección de los proveedores no es igual para todas las empresas. Esta dependerá del tamaño de la organización, ya que es un factor que hace que varíe mucho la elección. Las empresas pequeñas tienen menos flexibilidad que las grandes cuando se trata de elegir un proveedor. Las organizaciones no pueden funcionar de forma correcta sin los proveedores, prácticamente todos los resultados finales de un negocio dependen de que los proveedores cumplan con el trabajo que debe realizar (NUEVA ISO9001). Mediante **esto IN OUT AUTOMATIC**, se enfoca en un manual de procedimientos mas acercado al de el mercado al que se quiere entrar.

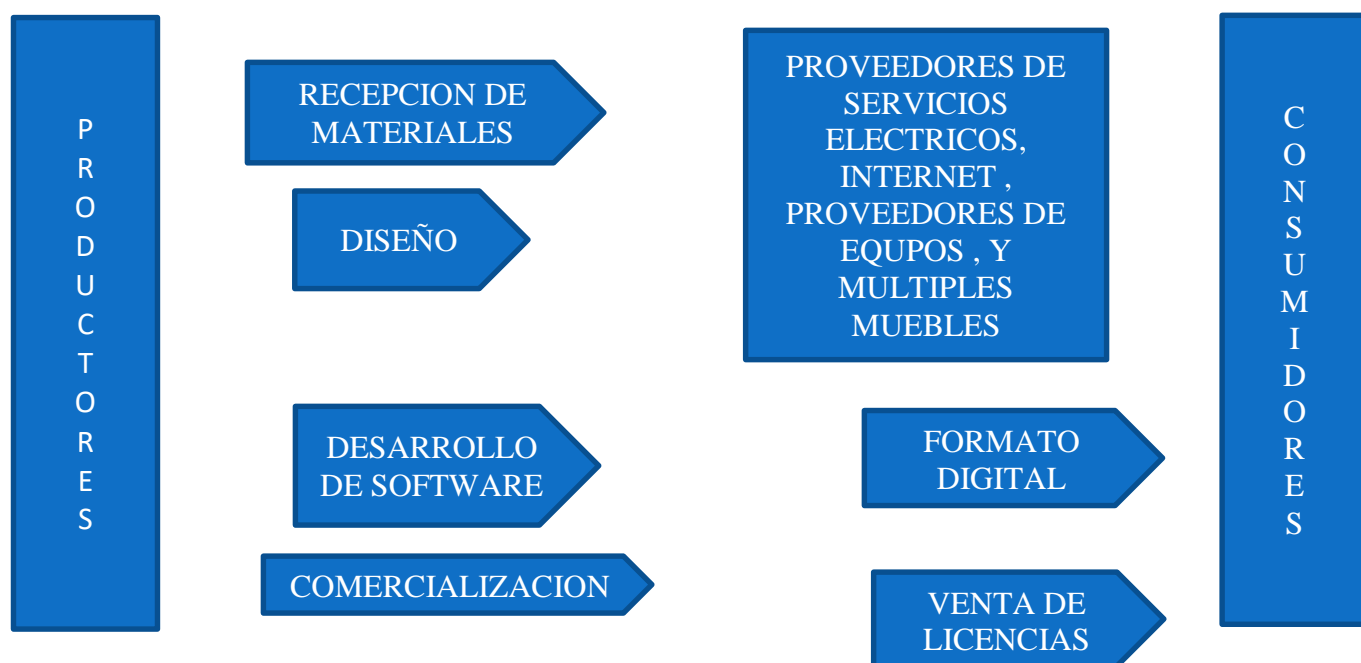
Ilustración 13- Proceso de contrataciones de proveedores



Fuente: Propia

Las cadenas productivas de las empresas están formadas por secuencias de actividades y agentes económicos sociales que participan en diferentes fases de la producción, elaboración, pruebas y hasta traslados del mercado, **IN OUT AUTOMATIC**, contara con una cadena productiva ejercida por múltiples procedimientos de funciones para llevar a la producción de manera satisfactoria al mercado.

Figura 5 – Cadena de producción



Fuente: Propia

3.10. Entes y/u organismos que apoyen la gestión y desarrollo del proyecto

Para la certificación del software se tiene el apoyo de la AENOR que certifica la calidad del producto software con ISO/IEC 25000 el cual les permite a las empresas que



desarrollan software conocer la calidad de sus productos y a las empresas que compran software, decidirse por una solución u otra en función de sus necesidades.

AENOR evalúa el informe del laboratorio con respecto a la calidad del producto software en cuestión y, en caso de que resulte satisfactoria esta evaluación, se realiza una comprobación de la viabilidad, in situ u online, de los recursos y las capacidades y técnicas de la empresa que ha creado el producto software.

3.11. Aspectos ambientales y sociales del proyecto

Como todos deben de saber, pequeños gestos llevados a cabo de forma colectiva pueden desembocar en grandes beneficios para el medio ambiente. Si esto es cierto a nivel particular, no lo es menos a nivel empresarial.

En muchas empresas o negocios aún se siguen perpetuando determinadas actividades y protocolos que se basan en el papel de forma innecesaria, ya que es posible a día de hoy tratar de reducir o almacenar toda esa información en un base de datos, a través de una propuesta es decir, IN OUT AUTOMATIC y los servicios de gestión implementados por el programa en los hoteles, se desea ofrecer una nueva oferta, esta consta de reducir trabajos manuales papeleos, registros físicos que requieren una inversión poco significativa para la empresa minorista, pero es de gran ayuda hacia el medio ambiente se está hablando del mal uso del papel en las empresas hoteleras.



La confirmación de los procesos de check in y check out, se suele justificar mediante una hoja con la copia de la reserva y copia del pago (**tecnohtelnews**). Sin embargo, ya no se necesitará que se imprima una hoja que confirme el registro del huésped por escrito con la nueva apuesta que brindara el software hotelero.

Estos procesos serán suplidos por **IN OUT AUTOMATIC**, ya que el cliente hará el proceso de registro o check in antes de llegar al hotel, es decir, el cliente realizara este proceso al mismo momento de confirmar su reservación y llegada al hotel mediante a la nube de nuestro sistema, la cual se encontrará en las diferentes extranet que maneje cada establecimiento hotelero. Esto quiere decir que recepcionista dejará a un lado el proceso de registro mediante a hojas u formatos físicos para realizar el check in de esta manera se reducirá el uso de este.

Se dice que la mayoría de emprendimientos actuales nacen para resolver, mitigar o suplir una necesidad o problema social. **IN OUT AUTOMATIC**, software desarrollado y adelantado a la nueva necesidad de la sociedad, es decir, fue idealizado con la misión de digitalizar procesos los cuales con llevan una interacción de una o más personas en un mismo lugar, después del confinamiento el mercado turístico o el sector en el cual el programa saldrá a la venta, se verá en la obligación de adaptarse a la digitalización. (MINSALUD), limito los eventos y sitios masivos a un máximo de 50 personas en una misma zona o aérea de un establecimiento



IN OUT AUTOMATIC cuenta con características que hacen que el software sea mucho más llamativo para el sector y la sociedad en sí, ya que mediante a este los huéspedes o clientes que llegan al hotel no tendrán la necesidad de pasar por recepción para el proceso de registro, con el fin de tomar todas las medidas de distanciamiento y prevención con las personas, para reducir notablemente aglomeraciones que no estarán permitidas en ningún establecimiento.

4. Componente de talento humano

El personal necesario para la prestación de servicios que ofrecerá **IN OUT AUTOMATIC**, se compone de 5 personas que deberán tener los conocimientos necesarios para encargarse de las gestiones técnicas desarrolladoras y sistemáticas.

La persona encargada de programar o instalar el programa de manera satisfactoria a la empresa la cual se quiere llevar el producto será contratada a través de diferentes criterios de selección, es decir entrevistas dependiendo a las características de empleado que se busca para este cargo, debe contar con certificaciones en cursos de manejo de software o tener estudios en la parte tecnológica y/o sistemática de la informática

El gerente general u dueño de la empresa debe contar con un perfil profesional y/o tecnólogo en administración de empresas o turística, con una experiencia laboral en cargos



administrativos de mínimo 1 año capaz de cumplir funciones como coordinar, tomar decisiones, dar a conocer ideas de mejoras, aumentar reconocimiento en el mercado

Contador profesional que ejercerá control en todo lo que tenga que ver con activos pasivos, costos y gastos además de todo lo que se tiene que proveer a la compañía para el buen funcionamiento de esta.

Técnicos instalador / informador : Estos cargos en **IN OUT AUTOMATIC** son las personas encargadas de la atención y servicio prestada hacia el cliente , los técnicos o instaladores harán visitas semestrales a establecimientos hoteleros que operaran con nuestro producto o en alguna eventualidad o caso particular el cliente solicite mantenimiento o tenga inconvenientes con el sistema y el sistema no se pueda corregir desde la sala de soporte de la compañía el técnico hará lo pertinente a su labor de forma presencial. Este cargo oscilaría en personas que tengan estudios previos relacionados a la ingeniería de sistema o sean profesionales en esta.

Informador: Este cargo se hará responsable de responder cualquier clase de solicitud o petición por parte del cliente brindándole una atención, la cual el cliente se sienta identificado con la misma calidad de servicio que presta nuestro programa, es decir, el informador debe ser eficaz, claro, y amable a la hora de tener contacto con el cliente vía telefónica, correo o vía soporte técnico a través de una página web. Para este cargo se buscarán personas que tengan estudios previos relacionados a la atención al cliente.



5. Componente jurídico – tributario

5.1. Determinación de la forma jurídica

IN OUT AUTOMATIC buscaba vincularse a una sociedad legal en Colombia con características que se amoldaran a la idea de negocio, características y especificaciones de la empresa. Se concluyó escoger una (sociedad de acción simplificada SAS) ya que es el tipo más común de entidad legal en Colombia y es popular dentro de la comunidad empresarial para empresas grandes y pequeñas, está a sido elogiada por los inversionistas por su flexibilidad y específicamente respecto al proceso de incorporación y gran libertad otorgada a los accionistas para establecer sus propios términos y condiciones (DIAN).

Otro punto a favor por el cual se dio a escoger esta clase de sociedad es que no se requiere una escritura pública, para llevar a cabo su constitución se realizan algunos estatutos sociales que no se elevarían públicamente por esto no permitiría que se realicen cambios. Para legalizar la empresa como una SAS se debe radicar ante la cámara de comercio, obtener una cuenta de ahorros, obtener un Rut y registro ante la DIAN.

Otro beneficio que trae ser una SAS en Colombia es que le va a permitir a la empresa tener los accionistas que necesite, es decir, el objeto social indeterminado lo que facilita a la empresa hacer todo lo que se necesite sin restricción. La SAS tiene una ventaja y es la protección que le brinda al accionista, ya que el artículo 1 de la ley 1258 de 2008 regulatorio de la SAS expresa que los accionistas responderán hasta el monto de sus aportes, lo que significa que en ningún momento podrá el accionista verse obligado a



responder por acciones contraídas por la sociedad. Esto significa que hay una protección al patrimonio personal del accionista en caso de que la sociedad quiebre o presente cualquier eventualidad.

5.2 Obligaciones tributarias

La obligación tributaria es toda aquella que surge como consecuencia de la necesidad de pagar tributos para el sostenimiento de los gastos del estado. (economipedia).

IN OUT AUTOMATIC, al igual que todas las empresas u organizaciones deben cumplir con unas obligaciones tributarias que son las siguientes.

Tabla 10- Obligaciones tributarias

IMPUESTO	DEFINICION	TARIFA
IMPUESTO A LA RENTA	Este debe ser declarado y pagado anualmente, el cual recae sobre los ingresos de las personas o empresas. Para determinar el valor a pagar es necesario conocer la renta líquida del contribuyente, es decir el ingreso neto obtenido después de descontar todos los egresos durante el año sin embargo existen algunas excepciones que no suman ni restan al momento de declarara	Impuesto de renta 33% Ganancia ocasional 10%



EXPEDICIÓN DE FACTURAS	todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, deberán expedir factura o documento equivalente(Dian)	
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	Es el impuesto que se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial , comercial o de servicios en un determinado municipio y se causa así la persona posea o no establecimiento de comercio .	La tarifa correspondiente a esta actividad es del 7x1000
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• El artículo 19 del Código de Comercio señala que IN OUT AUTOMATIC está obligado a llevar contabilidad, de todas sus operaciones diarias y conforme a las prescripciones legales, todo aquel que sea considerado	Están obligados a llevar contabilidad

 LOS LIBERTADORES <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>		Código: F2-CEE Versión: 02
---	--	---

	comerciante, independientemente si se trata de una persona natural o jurídica.(Dian)	
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	Es un impuesto indirecto nacional sobre las prestaciones de servicios y venta e importaciones de bienes, el cual es un porcentaje que varía y se estaría reflejado en las facturas emitidas por IN OUT AUTOMATIC	Entre 0,3% a 3,3%

5.3. Permisos, licencias y documentación oficial

El tipo de información documentada suele valer muchísimo para toda empresa o compañía en general de software, mediante a esto se le denomina IEEE 1063-2001, "Estándar para la documentación de usuario de software"

La Organización Internacional de Normalización y la Comisión Electrotécnica Internacional (ISO e IEC, ídem) también han establecido normas para la documentación del software. Sus estándares se llaman ISO/IEC 18019-2004 e ISO/IEC TR 9294. Estas leyes o normalizaciones se ocupan de la documentación y la gestión del software, respectivamente. Cada una de estas normas hace hincapié en que la documentación es una parte integral del ciclo de vida del software (Teclandia).



Las licencias de software se pueden clasificar de acuerdo a sus restricciones en:

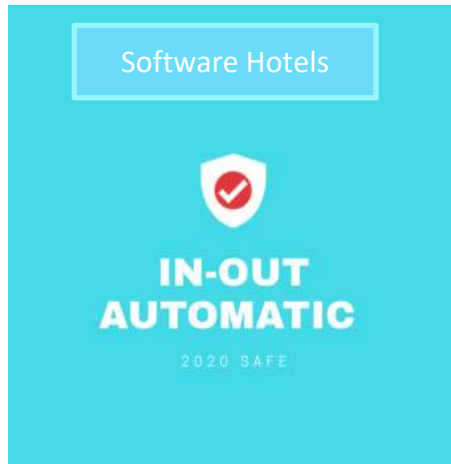
- Licencias de software propietario: el autor autoriza la copia, instalación y uso bajo unas condiciones estrictas del contrato de licencia
- Licencia shareware: el programa es entregado con funcionalidades parciales, limitadas o totales bajo un tiempo de demostración
- Licencia freeware: el programa es entregado gratuitamente para su uso.
- Licencia software (open source) el código de fuente es entregado para su vista, estudio, uso, modificación y compilación, si se generan cambios en esta deben ser previamente compartidos con la comunidad de desarrolladores.

IN OUT OAUTOMATIC, utilizara un tipo **licencia propietario** ya que la empresa quiere tener dominio y autorización de copias instaladas en las EAH.

5.4. Propiedad intelectual

Es ese derecho que protege las creaciones del espíritu humano de carácter único y altamente personal (Allianz). La normativa en colombiana que regula la protección del software en Colombia es la ley 23 de 1982, el decreto 1360 de 1989 y la ley 44 de 1993 (las decisiones 351 y 486), son normas que se encargan de regular aspectos operativos y en los cuales se menciona al software como una obra independiente de las obras literarias y que se protege mediante el Derecho de Autor.

Con base a esto se dispondrá de elementos propios, las cuales no podrán ser usados sin autorización como:



- **Identidad corporativa del software.**
- **CODIGO DE SOFTWARE**
- **MISION Y VISION**



6. Conclusiones

Los softwares de gestión cambiarán y revolucionarán las distintas empresas prestadoras de servicio con una nueva formalidad de operar en distintas actividades.

Quedo claro que mediante las TICS, el turismo hoy en día puede ofrecer productos y servicios turísticos adaptados a la actualidad y a las nuevas modalidades de hacer turismo.

Las nuevas modalidades pos-confinamiento se verán obligadas a adaptarse en el sector hotelero. Esta tendencia se mantendrá por mucho tiempo por lo que es importante ser competitivos en el sector.

Implementando métodos en los cuales los visitantes se sientan más seguros en sus estadías o viajes harán que la ciudad y el turismo vuelvan a la normalidad poco a poco, pero con mucha más rapidez. Ya que Cartagena y el sector turismo conforman a la ciudad como una de las más afectada por la pandemia en lo que a ingresos se refiere.

El impacto social que traerá el programa a la ciudad de Cartagena tras el confinamiento, ya que permitirá cumplir con todos los decretos expedidos por el gobierno y de esta manera velar y garantizar la seguridad, salud y bienestar de los visitantes que prefieran la ciudad como destino turístico.

La importancia de la reducción del papel en las empresas hoteleras, siendo esta una de las más caracterizadas por el mal uso del papel en procesos que se pueden simplificar a través de una base de datos que soporten todo tipo de información.



El valor que tienen los impuestos pagados por las distintas empresas existentes que mediante el cobro de tasas, multas y contribuciones son revertidos a la comunidad para la creación de obras o mejoras en los servicios públicos.

La información y la formación en la vida ética y en la legalidad son elementos fundamentales hacia el reconocimiento y posicionamiento de una empresa para que los plagios y robos de derechos de autor no existan.



7. Bibliografía

- Aenor, C. (08 de Junio de 2019). *Aenor*. Obtenido de Aenor:
<https://www.aenor.com/certificacion/tecnologias-de-la-informacion/producto-software>
- Aurelio, C. (16 de 04 de 2014). *tecnohotel*. Obtenido de tecnohotel:
<https://tecnohotelnews.com/2014/04/16/como-ahorrar-reduciendo-el-uso-de-papel-en-el-hotel/>
- Cartagena, C. D. (06 de 01 de 2016). *Cartagena.gov*. Obtenido de Cartagena.gov:
https://www.cartagena.gov.co/Cartagena/sechacienda/estatutotributario/Documentos/Estatuto_Tributario.pdf
- COTELCO. (11 de ENERO de 2019). *COTELCO*. Obtenido de COTELCO:
<https://www.cotelco.org/estadisticas>
- Cristina, M. (17 de 02 de 2016). *COLOMBIA CO*. Obtenido de COLOMBIA CO:
<https://www.colombia.co/visita-colombia/turismo-por-regiones/en-turismo-la-respuesta-es-cartagena/>
- DANE. (02 de Abril de 2020). *DANE*. Obtenido de DANE:
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales>
- Debitoor. (19 de septiembre de 2017). *DebitorGuia*. Obtenido de DebitorGuia:
<https://debitoor.es/guia-pequenas-empresas/marketing/como-analizar-la-competencia#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20competencia,como%20sus%20fortalezas%20y%20oportunidades.&text=En%20efecto%2C%20analizar%20a%20la,antes%20de%20ponerla%20en%20pr%C3%A1ctica>
- DIAN. (13 de 04 de 2020). *DIAN*. Obtenido de DIAN:
<https://www.dian.gov.co/tramites/servicios/Paginas/adicionresponsabilidad42obligadolvercontabilidad.aspx>
- Difaris, A. (30 de Mayo de 2018). *Fore planner*. Obtenido de Fore planner:
<https://www.foreplanner.com/software-para-la-proyeccion-de-ventas/>
- Gerencie. (04 de abril de 2020). *Aspectos Gerencie*. Obtenido de Gerencie Aspectos :
<https://www.gerencie.com/aspectos-tributarios-de-la-sociedad-por-acciones-simplificada-s-a-s.html#:~:text=Obligaciones%20tributarias%20de%20las%20S.A.S.&text=Son%20agentes%20de%20retenci%C3%B3n%20en,actividad%20grada%20con%20este%20impuesto.&text=Est%C3%A1>



- Gustavo, G. (13 de 04 de 2018). La Republica. *La Republica*, págs.
<https://www.larepublica.co/especiales/hoteles-y-turismo/entre-2018-y-2020-se-construiran-58-nuevos-proyectos-hoteleros-que-sumaran-8500-habitaciones-2717449>.
- Helmus, C. (09 de Abril de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>
- ISO:9001-2015. (01 de enero de 2019). *NUEVA ISO*. Obtenido de NUEVA ISO:
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/01/como-llevar-a-cabo-la-seleccion-de-sus-proveedores/>
- Javier, O. (05 de mayo de 2020). *Hosteltur*. Obtenido de Hosteltur:
https://www.hosteltur.com/136430_la-tecnologia-transformara-el-servicio-de-recepcion-ante-el-coronavirus.html
- Jorge, M. (12 de Diciembre de 2019). *Los Hoteliers*. Obtenido de Los Hoteliers:
<https://www.leshoteliers.com/redes-sociales-estrategia-marketing-hotelero/>
- MINTIC. (01 de Julio de 01). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC:
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/MinTIC-en-los-Medios/145983:Negocios-digitales-recibiran-apoyo-del-MinTIC>
- MINTIC. (09 de MARZO de 2016). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC:
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/14737:La-tecnologia-un-aliado-para-el-fomento-del-turismo-en-Colombia>
- MINTIC. (20 de MARZO de 2018). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC:
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/MinTIC-en-los-Medios/70369:Cuales-son-las-redes-sociales-que-mas-se-usan-en-su-region>
- O., P. (09 de Septiembre de 2019). *Techlandia*. Obtenido de Techlandia:
https://techlandia.com/importancia-documentacion-software-sobre_538552/
- Susana, G. (20 de mayo de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/macroeconomia.html>
- Tania, D. F. (27 de Septiembre de 2019). *El Universal*. Obtenido de El Universal:
<https://www.eluniversal.com.co/especial/turismo/aumento-el-numero-de-visitantes-a-cartagena-durante-el-primer-semester->
- BJ1795506#:~:text=V%C3%ADa%20mar%C3%ADtima%2C%20Cartagena%20recibi%C3%B3%20612,d%C3%B3lares%20en%20la%20industria%20tur%C3%ADstica.
- ZEUS. (06 de Noviembre de 2019). *Zeus Tecnologia*. Obtenido de Zeus Tecnologia :
<https://www.zeustecnologia.com/acerca-de/quienes-somos/nuestro-equipo>